



**PERENCANAAN PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH HAJI
DAN UMRAH PADA TRAVEL AN CIPTA WISATA
CABANG RIAU PEKANBARU**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Sosial (S.Sos)**

Oleh:

RODIATUL ADAWIYAH HARAHAHAP
NIM. 11544204020

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2019**

Hak Cipta Dilindungi
1. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau menyebarkan secara elektronik atau cetak tanpa izin UIN Suska Riau.
a. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta

Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PERENCANAAN PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH PADA TRAVEL AN CIPTA WISATA CABANG RIAU”** yang ditulis oleh :

Nama : RODIATUL ADWIAH HARAHAP

NIM : 11544204020

Jurusan : Manajemen Dakwah

Telah di munaqasyah dalam Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 13 Agustus 2019

Sehingga skripsi ini dapat diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 September 2019

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau



Dr. Nurdin, MA

NIP.19660620 200604 1 015

Panitia Ujian,

Ketua/ Penguji I

Imron Rosidi, S.Pd. MA, Ph.D

NIP.19811118 200901 1 006

Sekretaris/Penguji II

Listiawati Susanti, MA

NIP.19720712 200003 2 003

Penguji III

Perdamaian, M.Ag

NIP.19621124 199603 1 001

Penguji IV

Khairuddin, M.Ag

NIP.19720817 200910 1 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Rodiatul Adawiyah Harahap

NIM : 11544204020

Judul Skripsi : Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru.

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk di uji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I

Khairuddin, M.Ag

NIP. 197208172009101002

Pembimbing II

Dra. Silawati, M.pd

NIP. 196909021995032001

Mengetahui,

Kepala Jurusan Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, S.Pd, MA, Ph.D

NIP. 198111182009011006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 11 April 2019

Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dosen Pembimbing Skripsi

No : Nota Dinas

Lamp : 5 (Eksemplar)

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya, guna kesempurnaan skripsi ini, maka bersama ini kami sebagai pembimbing skripsi saudara **RODIATUL ADAWIYAH HARAHAHAP Nim. 11544204020** dengan judul **"Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru"** telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Harapan kami dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang Munaqasah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Demikianlah surat pengajuan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamua'laikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Khairuddin, M.Ag

NIP. 197208172009101002

Pembimbing II

Dra. Silawati, M.Pd

NIK. 196909021995032001

larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Proposal An. RODIATUL ADAWIYAH HARAHAHAP Nim 11544204020 dengan judul “PERENCANAAN PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH PADA TRAVEL AN CIPTA WISATA CABANG RIAU PEKANBARU”

Telah diseminarkan pada:

Hari : Senin

Tanggal : 21 Januari 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 29 Januari 2019

Penguji seminar proposal

Perdamain, M.Ag

NIP. 19621124 199603 1 001

UIN SUSKA RIAU

Cipta Dilindungi Undang-Undang

hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rodiatul Adawiyah Harahap
Nim : 11544204020
Tempat / tanggal lahir : Padangrie, 20 Februari 1997
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul skripsi : "Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam sultan syarif kasim riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 11 April 2019

Yang membuat pernyataan,



RODIATUL ADAWIYAH HARAHAHAP
NIM.11544204020

Cipta Dilindungi Undang-Undang
larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

Nama : Rodiatul Adawiyah Harahap
 Jurusan : Manajemen Dakwah
 Judul : Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Terhadap Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru

Perencanaan adalah proses dasar yang diinginkan untuk memilih tujuan dan menentukan cakupan pencapaian. Perencanaan peningkatan pelayanan Haji dan Umrah, memiliki keterkaitan dengan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang baik dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Perumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana Perencanaan Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dalam meningkatkan Pelayanan terhadap Jamaah Haji dan Umrah, dari perumusan masalah diatas. Teori dalam penelitian ini terdiri dari Menentukan tujuan, hasil spesifik, mengetahui arah yang hendak dituju, menentukan tindakan untuk mencapai tujuan, mengembangkan skenario alternatif, mengimplementasikan dan memantau, penambahan keterampilan serta kemampuan. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian bertepatan di Jl. Rambutan No A69 Pekanbaru Riau. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan lapangan yang dimana Perencanaan yang dilakukan An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru yaitu dengan melakukan pembekalan terhadap seluruh team dua kali satu bulan dalam upaya meningkatkan jamaah Haji dan Umrah. Dengan menerapkan konsep perencanaan guna memberikan pembinaan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggara yang baik, agar pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah dapat berjalan dengan aman, tertib dan nyaman. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru melakukan penjadwalan kegiatan jamaah selama berada di tanah suci dengan team yang telah ditentukan dengan memberikan pembinaan, perlindungan, transportasi dan pelayanan yang bersifat khusus kepada jamaah sehingga jamaah menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan yang telah ada.

Kata Kunci: Perencanaan, Peningkatan Pelayanan

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Rodiatul Adawiyah Harahap
Department : Management of Dakwah
Title : The Planning of Hajj and Umra Service Improvement in Travel Company ‘ An Cipta Wisata’ of Pekanbaru Branch

Planning is the basic process desired to choose goals and determine the scope of achievement. Hajj and Umrah service improvement planning has a relation with customer satisfaction. This is because, with good service, it can provide encouragement to customers to establish strong bonds with the company within a certain period of time. The formulation of the problem discussed in this study is How is the Planning of An Cipta Wisata Travel company of Riau Branch in improving the Hajj and Umrah service. The theory in this study consists of determining goals, specific results, knowing the direction to be headed, determining actions to achieve goals, developing alternative scenarios, implementing and monitoring, adding skills and abilities. The researcher uses descriptive qualitative research methods using data collection techniques such as observation, interviews and documentation. The study is located on Jl. Rambutan No. A69 Pekanbaru Riau. This study finds that the Planning conducted by An Cipta Wisata Travel Company of Riau Branch is by carrying out a briefing to the entire team twice a month to improve the Hajj and Umrah services. By applying the concept of planning, it aims to provide the best possible guidance and protection through the system and management of a good organizer. As a result, the implementation of the Hajj and Umrah can be run safely, orderly and comfortably. An Cipta Wisata travel company of Riau Branch in Pekanbaru schedules pilgrimage activities while in the holy lands with a predetermined team by providing guidance, protection, transportation and special services to the pilgrims so that pilgrims perform their worship in accordance with existing provisions.

Keywords: Planning, Improving Services



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat taufiq, serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru”**. Shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kearah yang benar. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini melibatkan banyak pihak dalam memberikan saran, bimbingan, bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidaklah terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setingginya penulis ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Nurdin, MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Masduki, M.Ag, selaku Wakil Dekan I, Dr. Toni Hartono, M.Si, selaku Wakil Dekan II dan Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Imron Rosidi, S.Pd, MA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Khairuddin, M.Ag selaku Pembimbing I dan Dra. Silawati, M.pd selaku Pembimbing II.
6. Imron Rosidi, S.Pd, MA, Ph.D selaku Pembimbing Akademik serta dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan Studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Karyawan/ti Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Asri Condra, S.Si.C.Sps, Jon Fendri Kurniawan, Yeni Rahmawati, S.Si.M.Si, selaku Kepala Cabang dan pegawai PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi.
9. Yang tercinta, tersayang dan teristimewa buat kedua orang tuaku ayahanda Rahmad Harahap, Ibunda Ariani Hasibuan, Abangku Ismail Mukhtar Harahap dan Adik-adikku Roziah Afrida Harahap, Ikhsan Nur Harahap, Syahrul Romadhon Harahap, Khoirul Anam Harahap, Mustafa Kholil Harahap, Ahmad Fauzi Harahap dan Seluruh keluarga besar yang telah tercurahkan yang tidak dapat penulis gambarkan melalui kata-kata dalam skripsi ini.
10. Seluruh Keluarga Besar SDN 112226 Padangrie.
11. Seluruh Keluarga Besar Mts dan SMKs Raudhatul Islamiyah Simatahari Padangrie.
12. Yang tak terlupakan dan menjadi Inspirasi Sahabat dan Teman-teman Seperjuangan Angkatan 2015 Jurusan Manajemen Dakwah, dan sahabatku Ayu Harnita, Nora Adiyanti, Indah Nariati, Muhammad Husin, Rahma Mustika, Rahmad Asari Mazni S.Sos dan Yeni Indri Yani.
13. Kepada teman-teman KKN Kepenghuluan Melayu Tengah Kecamatan Tanah Putih Tanjung Melawan Rokan Hilir Tahun 2018 antara lain: Jannatul Aulia, Cindy Kandau, Endah Virgy Nandita, Novrianto, Hayatul Fikri, Yogi , Rahmad Illahi dan Muhammad Rizky Insda.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivator untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca *Amin Yaa Rabbal Alamin*.

Pekanbaru, 11 April 2019

UIN SUSKA RIAU

Rodiatul Adawiyah Harahap
NIM. 11544204020

DAFTAR ISI

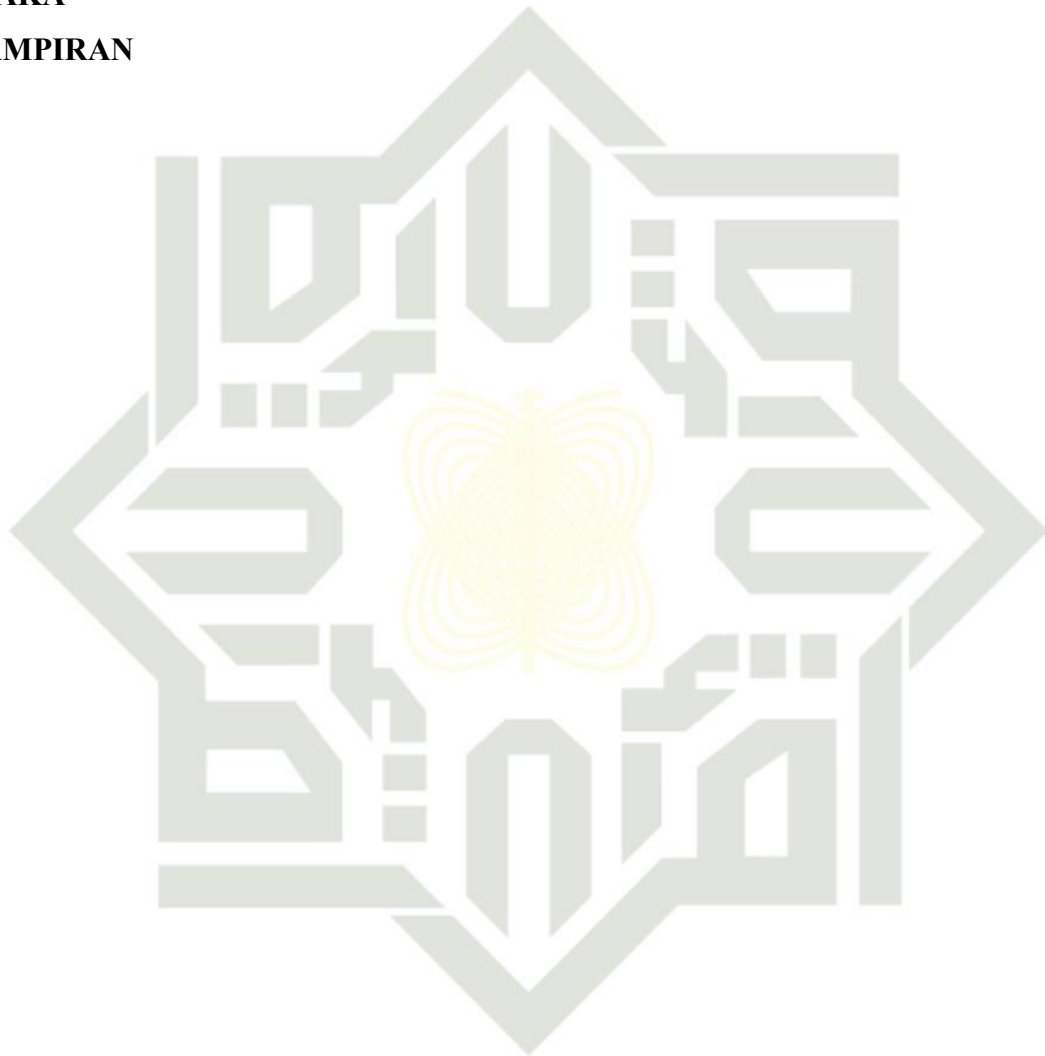
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Penegasan istilah	4
C. Rumusan masalah.....	5
D. Tujuan dan manfaat penelitian	5
E. Sistematika penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR	9
A. Kajian teori.....	9
B. Kajian terdahulu	26
C. Kerangka berfikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Jenis dan pendekatan penelitian	31
B. Lokasi dan waktu penelitian.....	31
C. Sumber data.....	31
D. Informan penelitian	31
E. Teknik pengumpulan data	32
Validitas data.....	34
F. Teknik analisis data.....	35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
A. Sejarah pt. An cipta wisata cabang riau pekanbaru.....	36
B. Visi dan misi pt. An cipta wisata cabang riau pekanbaru	37
C. Logo pt. An cipta wisata	37
D. Keunggulan pt. An cipta wisata cabang riau	37
E. Legalitas pt. An cipta wisata cabang riau	37
F. Tujuan pt. An cipta wisata cabang riau	38
G. Struktur organisasi pt. An cipta wisata cabang riau pekanbaru	38



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil penelitian.....	44
B. Pembahasan.....	56
BAB VI PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



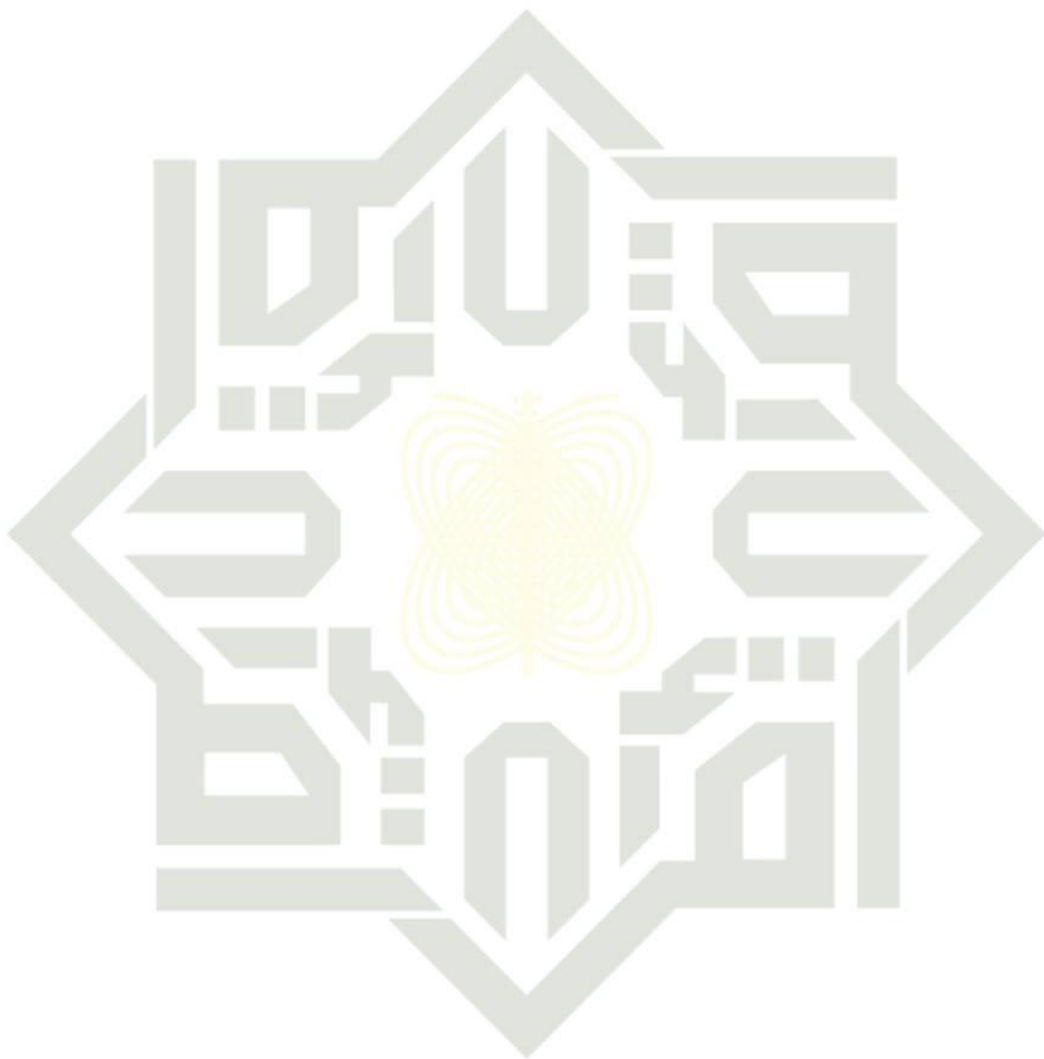
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

TABEL II.1 Penelitian Terdahulu.....	26
TABEL IV.1 Sarana Dan Prasarana.....	40

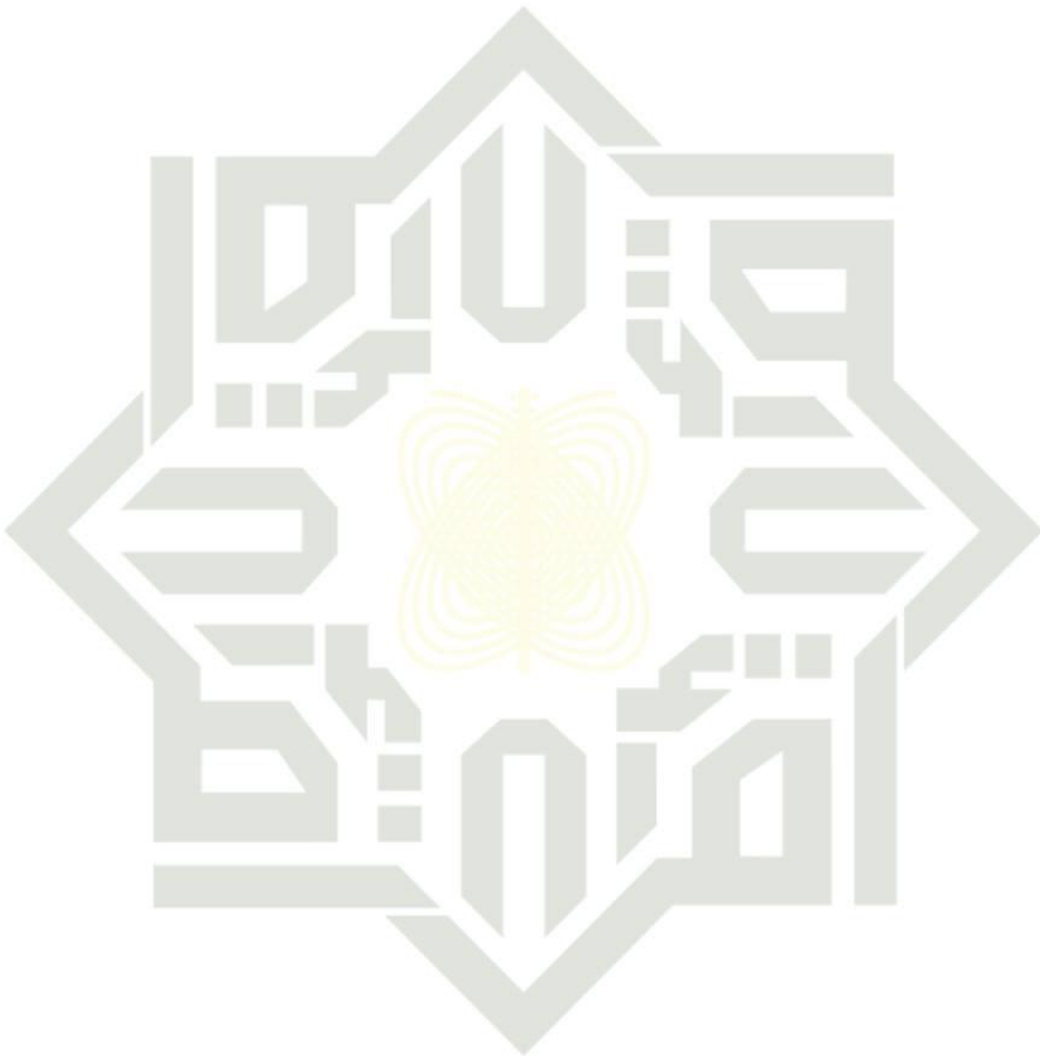


UIN SUSKA RIAU



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 skema kerangka berfikir	32
Gambar 4.1 logo PT. An cipta wisata.....	39



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

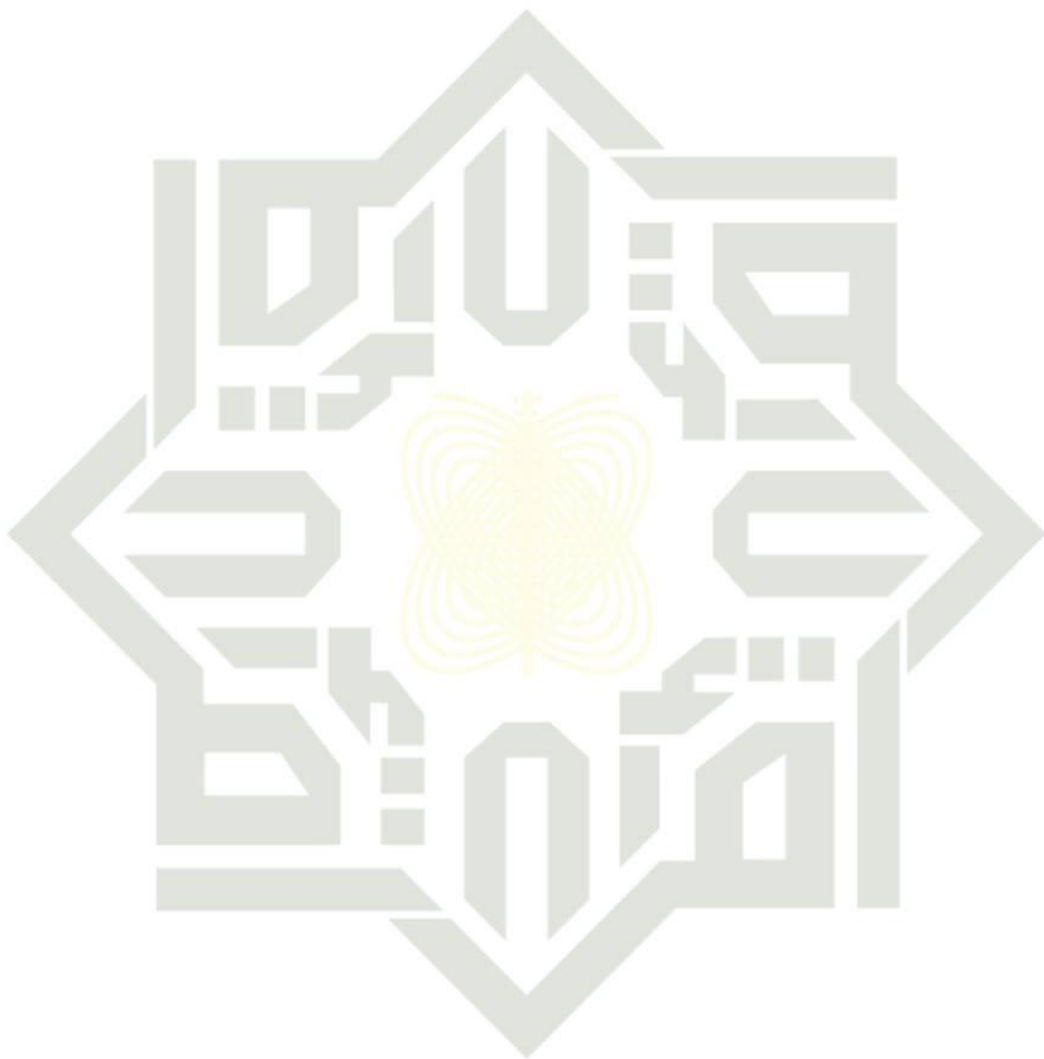
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Pedoman Observasi
- Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 4 Dokumentasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji dalam Islam merupakan salah satu ibadah pokok yang diwajibkan bagi setiap beragama muslim yang mampu menunaikannya dalam satu kali seumur hidup, yang telah Allah tetapkan ketentuan dan petunjuknya.¹ Sedangkan Umrah dapat dilakukan kapan saja (setiap hari, setiap bulan, atau setiap tahun) dan hanya dilakukan di Makkah. Akan tetapi, ada hari-hari tertentu yang tidak diperbolehkan melakukan ibadah umrah yaitu pada hari Arafah dan Tasyrik.

Pada dasarnya ibadah Haji dan Umrah itu sama yaitu perjalanan ketanah suci Makkah dan Madinah. Yang membedakan diantara keduanya adalah dari segi Hukum, Waktu dan Pelaksanaannya.²

Telah dijelaskan didalam Al-Qur'an Surah Al-Bagarah Ayat 196 Allah berfirman :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

“Dan Sempurnakanlah Ibadah Haji dan Umrah karena Allah.
(Q.S,Albagarah, 2:196)”³

Tujuan penyelenggaraan ibadah Haji sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah Haji menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah Haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jamaah Haji dapat melaksanakan ibadah Haji secara mandiri sehingga diperoleh Haji Mabrur⁴.

¹ Yusuf al-Qardhawi, *Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta: Akbar, 2005), 377.

² Ruri Erlangga, *Menjadi Kaya Dengan Berbisnis Travel Umrah*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2015), 14-15.

³ Tim Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (PT Syamil Cipta Media, 2005), 30.

⁴ Koeswinarno, *Efektivitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang Dan Diklat Kementrian Agama RI, 2014), 10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perencanaan adalah proses dasar yang digunakan untuk memilih tujuan dan menentukan cakupan pencapaiannya. Merencanakan berarti mengupayakan penggunaan sumber daya manusia, sumber daya alam dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan⁵.

Dalam Kegiatan ibadah Haji dan Umrah memiliki dua sisi yang mesti diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, dalam pelaksanaan saat masih ditanah air, banyak aspek penting yang harus diperhatikan dalam pembinaannya seperti Pelayanan Jasa (pembayaran setoran ONH⁶ ke Bank, pengurusan dokumen Haji dan Umrah, pemeriksaan kesehatan pada calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan pelayanan ibadah Haji dan Umrah ditanah suci adalah pelayanan Akomodasi, Transportasi, Konsumsi dan Kesehatan (perlindungan).

Agar tujuan pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah dapat berjalan dengan sukses maka yang berhubungan dengan sistem pelayanan sangat diperlukan sehingga jamaah Haji dan Umrah dapat merasa puas dalam melaksanakan ibadah di tanah suci. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah hingga tuntas, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki ilmu pengetahuan lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.⁷

Pemberian pelayanan yang baik pada jamaah akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan kestiaan jamaah terhadap lembaga travel yang bersangkutan dan dapat meningkatkan jumlah jamaah. Bila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika

⁵ Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), 42.

⁶ ONH : Ongkos Naik Haji. Tabungan yang disetor dan jumlahnya sudah mencukupi untuk ongkos naik haji.

⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005), 9.



pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.⁸

Banyaknya travel biro perjalanan Haji dan Umrah yang ikut serta dalam mengurus pelaksanaan ibadah Umrah, yang dimana dapat menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan dari segala bidangnya sehingga pelaksanaan ibadah Umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Sebagai biro perjalanan Haji dan Umrah, PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu-tamu Allah yang akan melaksanakan Ibadah ke Baitullah. Pelayanan yang terbaik salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas, keamanan dan kenyamanan ketika berada di tanah suci.

PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru berdiri pada awal tahun 2007 yang beralamatkan Jl. Rambutan No A69 Pekanbaru Riau. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang Tour and Travel bidang penyelenggara pelayanan ibadah Haji dan Umrah. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru memiliki konsep perencanaan yaitu memberikan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggara yang baik, agar pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah dapat berjalan dengan aman, tertib, dan nyaman.

An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru memiliki beberapa program kerja diantaranya adalah Melakukan Syiar Baitullah ke berbagai daerah berupa pemberian motivasi kepada calon jamaah dan pengenalan kantor An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru kepada masyarakat, Melakukan pelatihan terhadap staff dua kali sebulan, adanya paket-paket Umrah plus Malaysia dan mengevaluasi setiap kegiatan yang sudah dilakukan.

Pentingnya perencanaan dalam pengurusan Haji dan Umrah adalah tercapainya perencanaan ibadah yang bermutu dan akuntabel sesuai dengan visi dan misi perusahaan yaitu “Menjadi Penyelenggara Haji Khusus dan Umrah

⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, 15.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dengan mengedepankan Pelayanan ibadah yang berkualitas dan harga bersahabat”. Serta menjadi jembatan atau waslah kebaikan dan Memiliki Sumber Daya yang Insan. Sebagai pelaksanaan penyelenggara Haji dan Umrah Khusus dari unsur perencanaan organisasi atau lembaga sosial keagamaan dapat berjalan dalam koridor dan kebijakan yang ada dan dapat menghasilkan biro penyelenggara ibadah Haji dan Umrah yang profesional serta berfungsi dengan pemerintah.

Namun dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah pelayanan yang diberikan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru kurang maksimal. Dapat dilihat dari segi Administrasi yang dimana PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru yang belum memiliki Admin yang mencukupi sesuai dalam bidangnya sehingga mengakibatkan kewalahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah. Contohnya pada saat jamaah bertamu ke kantor An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru yang dimana admin tidak cepat tanggap dalam melayani jamaah sehingga dapat menimbulkan keraguan tersendiri bagi jamaah ketika ingin mendaftarkan dirinya berangkat ketanaha suci melalui PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dan seharusnya PT. An Cipta Wiisata Cabang Riau Pekanbaru meiliki tiga Admin yang sesuai dalam bidangnya sehingga tidak terjadi kewalahan dalam menghadapi Jamaah.

Sehingga dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah dinilai kurang Efektif dan tidak efesien dikarenakan tidak memenuhi Administrasi dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah. Dengan adanya Travel PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru, maka perlu memperbaiki kegiatan pelayanan secara terpadu agar para calon jamaah dapat menggunakan Biro Travelling yang ditawarkan kepada calon jamaah tersebut. Yang meliputi pelayanan Administrasi, Akomodasi, Transportasi, Konsumsi, dan Kesehatan.⁹ Keberhasilan suatu lembaga tidak akan terlepas dari sistem yang baik. Tanpa adanya manajemen yang baik begitu juga dengan sebuah organisasi dan aktivitas yang ada didalamnya

⁹ Ruri Erlangga, *Menjadi Kaya Dengan Berbisnis Travel Umrah*, (Jakarta:PT.Grasindo, 2015), 83-84.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak akan mungkin dapat berkembang secara baik jika manajemen didalamnya kurang baik.

Penulis mengambil salah satu obyek penelitian yaitu Travel PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru, perusahaan tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan, beralamatkan Jl. Rambutan No. A69, Pekanbaru Riau. Yang telah memiliki Akta Notaris Pendirian Perseroan No. 11 Tanggal 17 – 04 – 2018, SK Kemenag No. 833 Tahun 2017 dan SK Kanwil Kemenag Prov. Riau No. 334 Tahun 2018.

Maka dari itu, penulis ingin meneliti Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru, dengan meneliti Seperti Apakah Perencanaan dalam meningkatkan pelayanan terhadap jemaah haji dan umrah kota pekanbaru?

Sudah sesuaikan cara pelayanan dengan pihak biro yang terkait?

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti ingin mengetahui Bagaimana Perencanaan Travel PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dalam melayani para jemaah melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Dengan adanya Fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Perencanaan Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jemaah Haji dan Umrah”**.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadi kesalah pahaman dalam memahami judul penelitian ini, maka penulis memberi batasan dan penjelasan Istilah-istilah yang dipakai dalam penelitian sebagai berikut :

1. Perencanaan adalah proses dasar yang digunakan untuk memilih tujuan dan menentukan penggunaan sumber daya manusia, sumber daya alam, dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan.¹⁰ Perencanaan disini dimaksudkan sebagai usaha untuk melakukan penyusunan rangkain kegiatan atau program yang akan dilaksanakan. Sekaligus menentukan

¹⁰ Siswanto *“Pengantar Manajemen”*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 42.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Time Schedule dan hal-hal yang akan berkaitan dengan program atau kegiatan yang akan dilakukan.

Peningkatan mutu pelayanan adalah suatu usaha yang diperlukan perencanaan dan eksekusi yang baik, perencanaan dan eksekusi ini harus saling berhubungan dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan. Menurut seorang ahli bernama Adi S, Peningkatan berasal dari kata tingkat yang berarti lapis atau lapisan dari suatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.¹¹

3. Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru adalah lembaga biro swasta perjalanan dalam berpergian ibadah Haji dan Umrah dan Pariwisata Religi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dicantumkan diatas penulis mengangkat permasalahan sebagai berikut : **Bagaimana Perencanaan Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan terhadap Jemaah Haji dan Umrah ?**

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Perencanaan Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan Calon Jemaah Haji dan Umrah.

¹¹ Pengertian Peningkatan Menurut Ahli Adi S “,Dalam <http://Www.DuniaPelajar.com.Pengertian-Peningkatan-Menurut-Para-Ahli.Html>, (diakses 08 Agustus 2014).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Beberapa manfaat penelitian dari sudut pandang akademis adalah sebagai berikut, yaitu:

- a) Sebagai bahan informasi ilmiah bagi yang ingin mengetahui tentang bagaimana Perencanaan Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji dan Umrah.
- b) Sebagai bahan landasan bagi organisasi atau Travel Haji dan Umrah dalam mengembangkan pelayanan terhadap Jemaah Haji dan Umrah.
- c) Sebagai sarana menambah wawasan dan memaksimalkan keahlian penulis sebagai calon akademisi bidang manajemen haji.

b. Manfaat Praktis

Beberapa manfaat penelitian secara praktis dapat dilihat:

- a) Sebagai rujukan dalam melakukan penelitian-penelitian yang sama.
- b) Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam menelaah serta memahami penelitian ini, maka penulis menyusun laporan penelitian ini dalam enam bab:

- | | |
|----------------|--|
| BAB I | : Bab ini berisi latar belakang, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. |
| BAB II | : Bab ini berisikan kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka berpikir. |
| BAB III | : Bab ini membahas seputar metodologi penelitian, yakni jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknis analisis data. |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB IV

: Bab ini menjelaskan gambaran umum mengenai subjek penelitian, yang membahas tentang pendeskripsian PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru sebagai tempat penelitian, keadaan dan kondisi daerah penelitian.

BAB V

: Bab ini memaparkan data tentang Strategi Perencanaan Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jemaah Haji dan Umrah

BAB VI

: Bab ini berisi kesimpulan dan saran atau hasil akhir dari penelitian penulis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KERANGKA TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

Untuk mengetahui Perencanaan Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jemaah Haji dan Umrah, maka terlebih dahulu penulis menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dijadikan landasan untuk menganalisisnya.

1. Teori Perencanaan

Satu-satunya hal yang pasti mengenai masa depan organisasi adalah perubahan, dan perencanaan (*planning*) merupakan jembatan yang penting antara masa kini dan masa depan yang mampu meningkatkan kemungkinan tercapainya hasil yang diinginkan. Perencanaan adalah proses yang dengannya orang menentukan apakah perlu untuk menempuh suatu usaha, mencari jalan paling efektif untuk meraih tujuan yang diinginkan, dan mempersiapkan diri untuk mengatasi beragam kesulitan yang tidak diharapkan dengan sumber yang memadai.

Perencanaan pada dasarnya merupakan suatu proses untuk menetapkan berbagai hasil yang ingin dicapai perusahaan¹² yang dimana seorang individu atau sebuah bisnis bisa mengubah impian kosong menjadi kenyataan, sebuah investasi untuk meraih keberhasilan, membantu perusahaan mencapai pengaruh maksimal dari suatu usaha tertentu.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa perencanaan adalah suatu proses kegiatan pengambilan keputusan yang mengandung ramalan masa depan tentang fakta, kebutuhan organisasi yang berhubungan dengan program kegiatan yang akan dilaksanakan se-efisien mungkin. Jadi perencanaan harus dapat menggariskan segala tindakan organisasi agar berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

¹² Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 68.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau 1 Perencanaan sebagai fungsi manajemen

Seperti yang dijelaskan diatas, bahwa perencanaan adalah proses kegiatan pengambilan keputusan yang mengandung peramalan masa depan tentang fakta, kebutuhan organisasi yang berhubungan dengan program kegiatan yang akan dilaksanakan se-efesin mungkin, untuk mengantarkan kepada tujuan yang telah ditentukan dengan adanya proses-proses tertentu, yang disebut dengan fungsi perencanaan.

Banyak para ahli yang mengemukakan tentang kegiatan fungsi perencanaan dan salah satunya adalah Lois A. Allen, yang dikutip oleh M. Manullang mengatakan bahwa kegiatan pada fungsi perencanaan terdiri dari meramalkan (*forecasting*), tujuan (*objective*), kebijakan (*policies*), program (*programing*), jadwal (*schedule*), prosedur (*procedure*), anggaran (*budget*).

- Meramalkan yaitu, seorang manajer memperkirakan waktu yang akan datang. Manajer melihat keadaan yang akan datang secara sistematis dan continue, berdasarkan pekerjaan yang dilakukan.
- Menetapkan tujuan, manajer harus dapat meramalkan akan hasil akhir yang diharapkannya. Dilakukan untuk menentukan tujuan atau sasaran serat menentukan semua letak pekerjaan.
- Program, suatu deretan yang digambarkan untuk melaksanakan kebijakan dalam mencapai tujuan. Seorang manajer menetapkan urutan kegiatan yang diperlukan guna mencapai maksud dan tujuan tersebut. Manajer memperkuat langkah tindakan yang akan diambil menurut prioritas pelaksanaannya.
- Menyusun waktu/jadwal, daftar saat dimulainya suatu pekerjaan dan saat selesainya pekerjaan tersebut.
- Anggaran, suatu perkiraan dan taksiran yang harus dikerjakan di satu pihak dan pendapatan yang diharapkan diperoleh pada masa datang.
- Prosedur, rencana merupakan metode yang biasa dipakai dalam menangani kegiatan-kegiatan dengan program menyatakan apa yang harus dikerjakan, maka prosedur berbicara bagaimana melaksanakannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. Kebijakan, menetapkan dan menafsirkan kebijaksanaan (Establishing dan Interpreting Policy) seorang manajer harus dapat menafsirkan kebijaksanaan-kebijaksanaan dan keselarasan tindakan dalam mengatasi masalah-masalah dan situasi pokok.¹³

2. Proses Perencanaan

Perencanaan sebagai suatu proses adalah suatu cara yang sistematis untuk menjalankan suatu pekerjaan yang tidak berakhir bila rencana tersebut telah ditetapkan, rencana harus diimplementasikan. Setiap saat selama proses implementasi dan pengawasan, rencana-rencana mungkin memerlukan modifikasi agar tetap berguna. Perencanaan dapat menjadi faktor kunci pencapaian sukses akhir. Perencanaan harus mempertimbangkan kebutuhan fleksibilitas, agar mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi yang akan terjadi secara cepat.¹⁴

Proses Perencanaan harus melibatkan manajer dan karyawan dari seluruh bagian organisasi. Bahwa semua manajer membuat perencanaan dan melibatkan para bawahan dalam prosesnya untuk memfasilitasi munculnya kesepahaman dan komitmen dari karyawan. Perencanaan dapat memiliki dampak positif terhadap kinerja organisasional dan individual. Pentingnya perencanaan dalam manajemen haji dan umrah adalah terciptanya perencanaan pelayanan ibadah haji dan umrah yang bermutu, akuntabel, dan sesuai dengan keinginan pemilik perusahaan dan jamaah. Mengingat hal itu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah maka perlu petunjuk teknis perencanaan lembaga penyelenggara ibadah haji dan umrah khusus yang dapat dijalani sebagai pelaksana pendaftaran haji dan umrah khusus dari unsur-unsur perencanaan organisasi atau lembaga sosial keagamaan dapat berjalan dalam koridor dan kebijakan yang ada dan dapat menghasilkan biro atau lembaga penyelenggara ibadah haji dan umrah khusus yang profesional di bidangnya.

¹³ M.Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta:Gadjah Mada University Press, 2012), 43-44.

¹⁴ Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2005),45.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perencanaan dapat dianggap sebagai suatu langkah-langkah yang dapat diikuti secara sistematis sebagai berikut:

- a. Menentukan Tujuan, hasil spesifik yang diinginkan, mengetahui arah yang hendak dituju.
- b. Menentukan tindakan untuk mencapai tujuan, dengan mengevaluasi hasil dari yang telah dicapai sampai sekarang apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan. Dengan menganalisa kekuatan dan kelemahan.
- c. Mengembangkan skenario alternatif untuk keadaan di masa mendatang dan menganalisis alternatif tersebut untuk melihat segala sesuatu yang mungkin membantu atau menghalangi kemajuan dalam mencapai tujuan.
- d. Menganalisis alternatif tindakan dan membuat suatu rencana untuk mencapai suatu tujuan, membuat daftar dan mengevaluasi tindakan-tindakan yang mungkin dapat diambil, memilih mengikuti salah satu atau lebih dari berbagai alternatif tersebut.
- e. Mengimplementasikan dan mengevaluasi hasilnya, mengerjakan apa yang dituntut oleh rencana dan mengevaluasi hasilnya dengan seksama untuk memastikan tercapainya tujuan, melanjutkan rencana dan melakukan tindakan koreksi seperlunya.¹⁵

Beberapa Jenis Rencana (*Types Of Plans*) yaitu:

- a. Dari segi keluasaan dan waktu, rencana dapat dibedakan menjadi:
 - a) Rencana Strategi atau rencana jangka panjang (*strategic plans or long-term plans*). Yaitu rencana yang dijalankan oleh seluruh komponen dalam organisasi atau perusahaan dan dibuat dalam rangka pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.
 - b) Rencana taktis atau jangka menengah (*tactical plans or mid-term plans*). Yaitu rencana yang dijalankan untuk mencapai tujuan jangka menengah dan sebagai dorongan tercapainya tujuan jangka panjang.

¹⁵ Nurrahmi Hayani, *Pengantar Manajemen*, (Pekanbaru: Benteng Media. 2014), 34.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Rencana operasional atau jangka pendek (*operational plans or short-term plans*). Yaitu rencana yang dijalankan untuk mencapai tujuan jangka pendek dan sebagai dorongan tercapainya tujuan jangka pendek dan sebagai dorongan tercapainya tujuan jangka menengah.
 - b. Dari segi kejelasan ini, rencana dapat dibagi dua, yaitu:
 - a) Rencana spesifik (*specific plans*). Yaitu rencana yang rumusannya sudah jelas dan tidak memerlukan interpretasi.
 - b) Rencana direktif (*directional plans*). Yaitu rencana yang dirumuskan untuk mencapai tujuan tertentu, akan tetapi pada pencapaiannya memberikan keleluasan atau fleksibilitas untuk pencapaiannya.
 - c. Dari segi frekuensi penggunaan. Dari segi frekuensi penggunaan rencana dapat dibagi dua yaitu:
 - a) Rencana sekali pakai (*single-use plan*). Rencana ini biasanya dilakukan organisasi yang sifat kegiatannya temporal, seperti kepanititan.
 - b) Rencana yang penggunaannya terus menerus (*standing plans*). Rencana ini biasanya digunakan oleh sebuah organisasi yang kegiatannya terus berkelanjutan dari waktu ke waktu.¹⁶
- Jadi Perencanaan adalah kegiatan yang akan dilaksanakan. Perencanaan adalah pengambilan keputusan. Menurut Handoko meliputi pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi, penetapan strategi, kebijakan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran, dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa yang disebut perencanaan adalah kegiatan yang akan dilakukan di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan. Dari definisi ini perencanaan mengandung unsur-unsur yaitu sejumlah kegiatan yang ditetapkan sebelumnya, adanya

¹⁶ Nurrahmi Hayani, *Pengantar Manajemen*, (Pekanbaru: Benteng Media. 2014), 34-36.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

proses, hasil yang ingin dicapai dan menyangkut masa depan dalam waktu tertentu.

Perencanaan tidak dapat dilepaskan dari unsur pelaksanaan dan pengawasan termasuk pemantauan dan pelaporan. Pengawasan diperlukan dalam perencanaan agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan. Pengawasan dalam perencanaan dapat dilakukan secara preventtif merupakan pengawasan yang melekat dengan perencanaannya, sedangkan pengawasan represif merupakan pengawasan fungsional atas pelaksanaan rencana, baik yang dilakukan secara internal maupun secara eksternal oleh aparat pengawasan yang ditugasi.¹⁷

2 Peningkatan Mutu Pelayanan

Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu. Sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Pelayanan dengan memberikan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan berjalan. Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan karena tugas utama perusahaan adalah menarik dan memperhatikan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan jasa dalam pelayanan yang baik.¹⁸

Menurut seorang ahli Adi S Peningkatan¹⁹ adalah usaha untuk tercapainya suatu peningkatan mutu pelayanan yang biasanya diperlukan perencanaan dan eksekusi yang baik. Perencanaan dan eksekusi ini harus saling berhubungan dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan. Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan

¹⁷ Husaini Usman, *Manajemen*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2013), 276.

¹⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), 2.

¹⁹ Pengertian Peningkatan Menurut Ahli Adi S “,Dalam <http://Www.DuniaPelajar.com.Pengertian-Peningkatan-Menurut-Para-Ahli.Html>, (diakses 08 Agustus 2014).

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemampuan tersebut di tunjukkan oleh sumber daya manusia, sarana, dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Dimana hal tersebut dilihat dari fisik produk yang biasanya ditunjang dengan berbagai macam jenis produk. Adapun inti produk yang dimaksud merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri.

Jadi pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah meliputi :

1. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran dan surat keimigrasian.

2. Bimbingan Manasik

Bimbingan Manasik Haji dan Umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pra-Haji/Umrah, bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di Tanah Suci nanti.
- b. Ketika umrah berlangsung, bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci. Pembimbing dapat mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah sesuai dengan tata cara ibadah haji dan umrah.
- c. Pasca-Haji/Umrah, bimbingan dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

3. Transportasi

Sarana Transportasi yang aman, nyaman, dan lancar sangat diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Perjalanan calon jamaah haji dan umrah dari daerah asal menuju Arab Saudi kemudian pulang kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut orang dan barang. Transportasi yang digunakan di tanah air, dari pelepasan jamaah sampai bandara, biasanya mengenakan bus yang nyaman. Untuk penerbangan tanah suci langsung menuju jeddah. Dari jeddah ke Madinah menggunakan transportasi berupa bus dan ada juga berupa pesawat.

4. Akomodasi

Akomodasi adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap. Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khushyuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi dimaksud anatara lain yaitu pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lain.

5. Konsumsi

Konsumsi merupakan kebutuhan utama jamaah karena makanan berfungsi menjaga stamina dan kesehatan para jamaah yang sedang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melaksanakan ibadah haji dan umrah. Konsumsi yang disediakan harus memenuhi standar gizi dan harus higienis sehingga jamaah tidak merasa dikecewakan. Menu yang disediakan oleh hotel sangat bervariasi, ada menu internasional dan ada menu khas Indonesia. Jamaah disediakan makanan sebanyak tiga kali sehari, yaitu pagi, siang dan malam. Dengan menyediakan makanan yang memenuhi kebutuhan jamaah sehingga jamaah merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan terbaik.

9. Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum keberangkatan ketanah suci, meliputi pelayanan *medical check up*, suntik vaksin meningitis dan suntikan vaksin H1N1. kegiatan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan calon jamaah sehingga mereka tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah dan setelah kembali ketanah air.²⁰

Untuk meningkatkan mutu dalam pelayanan, Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengutip pendapat Philip Kotler, faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain:²¹

1. Akses

Pelayanan harus sudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.

2. Komunikasi

Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam Bahasa yang mudah dipahami.

3. Kompetensi

Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

4. Kesopanan

²⁰ Ruri Erlangga, *Menjadi Kaya Dengan Berbisnis Travel Umrah*, (Jakarta:PT.Grasindo, 2015), 78-85.

²¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga 1995), 107.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.

5. Kredibilitas

Instansi atau pegawai harus bisa dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan klien.

6. Reabilitas

Pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dan cermat.

7. Cepat tanggap

Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah klien.

8. Kepastian

Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko atau hal-hal yang meragukan.

9. Hal-hal yang berwujud

Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan cermat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan diberikan.

10. Memahami atau mengenali masyarakat

Pegawai harus memahami kebutuhan masyarakat atau klien dengan memberikan perhatian secara individu.

1. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan pelanggan, adapun ciri-ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah, yaitu :²²

- a. Adanya karyawan yang baik (pada saat jamaah memasuki kantor, maka karyawan harus bersikap ramah, sopan, dan menarik).
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik (tersedianya ruang tunggu yang nyaman, ruang konsultasi yang bersih dan rapi, dan toilet yang bersih akan membuat jamaah betah dan merasa dihargai).

²² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2005), 34-38.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah (kewajiban karyawan untuk selalu bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai. Karyawan harus melayani jamaah dengan baik dan selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga jamaah merasa puas).
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat (melayani jamaah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan perusahaan secara cepat tapi tepat sasaran).
- e. Mampu berkomunikasi dengan baik (salah satu yang menjadi faktor kepuasan jamaah adalah karyawan yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan bahasa yang mudah dipahami oleh setiap jamaah. Karyawan Dapat menjelaskan semua pertanyaan jamaah dan karyawan mampu menyampaikan semua program yang ada pada perusahaan).
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik (adanya pengetahuan dan kemampuan tertentu yang berhubungan dengan haji dan umrah yang harus dipahami setiap karyawan).
- g. Berusaha memahami kebutuhan jamaah (adanya karyawan yang cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah dengan memahami keinginan jamaah tersebut).
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah (jamaah yang puas dengan pelayanan maka suatu hari ia akan kembali dan akan menyebar luaskan pelayanan yang diberikan kepada jamaah tersebut).

Keberhasilan biro perjalanan/jasa, pelayanan sangat bergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan meliputi sikap yang baik, ramah, penuh simpati, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama dalam berkomunikasi langsung dengan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan untuk menentukan tingkat kepuasan, kualitas pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperlukan bagi PT. An Cipta Wisata Cabang Riau itu sendiri, karena jamaah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

2. Bentuk Pelayanan

Bentuk pelayanan tidak terlepas dari 3 macam, yaitu²³:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang humas, bidang layanan informasi, dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan. Layanan secara garis besar dari segi teknis pelaksanaan yang terjadi langsung di lapangan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan tulisan, ada 2 jenis yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat menyurat. Layanan dalam bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus.

c. Layanan dengan tindakan/perbuatan

Adapun layanan dalam bentuk perbuatan, perlu disertai kesungguhan dalam melakukan pekerjaan, keterampilan, dan pelaksanaan pekerjaan dan disiplin dalam hal waktu, prosedur, dan metode yang telah ditentukan, agar hasilnya memenuhi syarat atau ketentuan yang memuaskan bagi yang berkepentingan.

3. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk

²³ Moenir, *Metode Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, 172.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan layanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan²⁴.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada pelanggan akan memberikan kepuasan para pelanggan yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan pada pengelola perusahaan/travel yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa dipersiapkan baik dan memuaskan maka akan berpengaruh baik terhadap kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan akan berpengaruh buruk.

Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali.

a. Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya *Customer Service Office* harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, *Customer Service Office* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

b. Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya *Customer Service Office* harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah.

c. Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah, harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan.

Adapun Unsur-unsur penyelenggaraan haji dan umrah

²⁴ Ibid, 196.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah kegiatan yang memiliki mobilitas tinggi dan pergerakan dinamis, tapi dibatasi oleh tempat dan waktu dengan melibatkan lima komponen yang mesti dipenuhi dalam operasionalnya, yaitu adanya calon jamaah, pembiayaan, sarana transportasi, hubungan antar negara, dan organisasi pelaksana.

1. Calon jamaah

seseorang yang memiliki niat menunaikan ibadah dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan. Seorang jamaah yang menginginkan pelayanan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang akan dipilihnya sesuai dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaknya. Semua itu mutlak tidak dapat dipenuhi sendiri, karena adanya keterkaitan dengan faktor-faktor lain yang hanya dapat disediakan oleh lingkungannya. Calon jamaah juga merupakan masyarakat Islam yang mendaftarkan dirinya secara resmi pada Departemen Agama untuk melaksanakan Ibadah dan telah mendaftarkan dirinya pada Biro Swasta (Travel Haji dan Umrah).

2. Pembiayaan ibadah haji dan umrah

Pembiayaan haji dan umrah adalah biaya yang diperlukan untuk melakukan pembayaran keberangkatan ke tanah suci yang di tanggung oleh jamaah itu sendiri. Sesuai dengan bentuk fasilitas dan pelayanan yang diinginkan oleh jamaah.

3. Sarana transportasi

Transportasi memegang peran yang penting menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan (orang dan barang bawaan).

4. Hubungan antar negara

Hubungan antar negara yang baik merupakan salah satu faktor penentu dalam penyelenggara haji dan umrah. Buruknya antar negara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan menyebabkan kesulitan yang akan dialami baik oleh calon jamaah, maupun penyelenggara.

5. Organisasi pelaksana

Organisasi pelaksana haji dan umrah yang berfungsi sebagai pengatur atau pelaku agar pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah dapat berjalan lancar, nyaman, tertib dan syah sesuai dengan tuntunan agama.

a. Pendaftaran Haji dan Umrah²⁵

Pada saat pendaftaran, calon jamaah haji diharuskan membawa dan menyerahkan persyaratan:

- a) Copy KTP dan KK
- b) Buku Nikah Asli
- c) Pas Photo Warna Ukuran 3x4 = 40 Lembar dan 4x6 = 10 Lembar (latar belakang putih) Tampilan Wajah 80%.

Sedangkan untuk pendaftaran calon jamaah umrah, jamaah membawa persyaratan:

- a) Mengisi Formulir Pendaftaran
- b) Paspor Asli Nama 3 suku kata yang masa berlakunya minimal 13 bulan sebelum keberangkatan
- c) Nama di paspor minimal TIGA SUKU KATA
- d) KK/Buku Nikah asli bagi suami istri pergi bersama
- e) Pas photo warna 4 x 6 wajah 80% latar putih (6 Lembar)
- f) Akte Lahir bagi anak umur dibawah 12 Tahun
- g) Menyerahkan Kartu Kuning (Vaksin Meningitis)
- h) Jamaah berisiko tinggi (usia diatas 60th) harus di dampingi keluarga yang sehat
- i) Uang pendaftaran 3,5 juta langsung dapat travel bag dan perlengkapan umrah
- j) Penyerahan dokumen paling lambat 1 bulan sebelum berangkat
- k) Pelatihan Calon Haji dan Umrah

²⁵ Brosur PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk pelatihan calon haji dan umrah dapat dilaksanakan pada gedung pihak Travel haji dan umrah. Dan tergantung pada kebijakan dari pihak travel itu sendiri. Adapun bimbingan manasik haji dan umrah yang dilaksanakan sebagai berikut:

- a) Secara Individual dalam kelompok-kelompok kecil.
- b) Pelatihan dilakukan sejak dini agar jamaah bisa berangkat menunaikan ibadah.
- c) Setiap kelompok binaan dilatih oleh seorang pelatih dan terus menerus sampai matang dan mampu melaksanakan ibadah secara sendiri.

Pelatihan dilakukan dengan menggunakan metode dialog, tanya jawab, diskusi, dengan disertai praktek atau peragaan secukupnya sampai calon haji dan umrah merasa sudah siap. Adapun yang menjadi materi pelatihan bimbingan manasik haji dan umrah, akhlak, dan kepribadian jamaah. Pelatihan ini dilaksanakan oleh panitia yang bersangkutan untuk kepentingan calon jamaah itu sendiri, hendaknya setiap calon jamaah mengikuti pelatihan tersebut dengan sebaik-baiknya secara penuh agar ketika dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah jamaah tidak merasa kebingungan.

b. Administratif

a. Pengertian Adminstratif

Administratif adalah yang berkaitan dengan administrasi yaitu usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggara kebijaksanaan untuk mencapai tujuan.²⁶ Jadi pelayanan administratif adalah serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang berkaitan dengan administrasi pelayanan, administratif dalam penelitian ini adalah yang terkait administrasi haji dan umrah yang ditangani oleh PT. An Cipta wsiata Cabang Riau Pekanbaru. Berdasarkan keterangan tentang pengertian efektivitas, pelayanan administratif tersebut, efektivitas pelayanan administratif dapat diartikan sebagai suatu proses yang telah direncanakan untuk menyusun rencana administratif, mengkoordinasikan aktivitas pelayanan administratif demi tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

²⁶ Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, *Manajemen*, (Jakarta : Erlangga, 2010), 7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Haji dan Umrah

a. Pengertian Haji

Ibadah haji dapat diartikan sengaja ataupun menyengaja mengunjungi ka'bah (Rumah Allah di Masjidil haram Makkah) untuk melakukan beberapa amalan ibadah, dengan syarat tertentu. Ibadah haji merupakan salah satu dari lima dasar islam (Rukun Islam). Sebagaimana sabda Rasulullah saw, *"Islam itu ditegakkan diatas lima dasar, yaitu membaca dua kalimat syahadat, menegakkan shalat, membayar zakat, menunaikan ibadah haji (bagi yang mampu), dan berpuasa di bulan Ramadhan"*. (HR.Bukhari Muslim).

Ibadah haji dilaksanakan setahun sekali pada waktu tertentu yang sudah ditetapkan, yaitu antara tanggal 8 Dzulhijjah sampai tanggal 12 Dzulhijjah, dengan melakukan berbagai amalan ibadah yaitu tawaf, sa'i, wukuf di Arafah dan manasik lainnya demi menjalankan perintah Allah dan mencari ridha-Nya.²⁷

b. Pengertian Umrah

Ibadah Umrah dapat dilakukan kapan saja (setiap hari, setiap bulan, atau setiap tahun) dan hanya dilakukan di makkah. Akan tetapi, ada hari-hari tertentu yang tidak diperbolehkan melakukan ibadah umrah yaitu pada hari Arafah dan Tasyrik. Ibadah umrah hanya terdiri dari niat ihram, tawaf dan sa'i, serta halq atau tahalul.

1. Memahami Pelanggan

Pelanggan adalah fokus dari aktivitas bisnis perusahaan apa pun. Dengan demikian, pelanggan adalah orang nomor satu di perusahaan. Ingatlah slogan *"Customer is our boss"*. Mereka yang memiliki uang, mereka pulalah yang menentukan. Pelanggan adalah sumber keuntungan, seperti ungkapan yang sudah populer, *"Customer is the profit, everything else is overhead."*

²⁷ Ruri Erlangga, *"Menjadi Kaya dengan Berbisnis Travel Umrah"*, (Jakarta : PT.Grasindo, 2015), 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Segala sesuatunya harus dipandang dari sudut pelanggan. Dengan demikian, pelanggan tidak hanya merasa terpuaskan, tetapi justru merasa disenangkan bahkan dimanjakan. Disini terjadi lingkaran yang menguntungkan. Jika seorang pegawai memperlakukan pelanggan dengan baik, maka mereka akan menyukai pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan kepuasan terhadap pelanggan dan pelanggan akan selalu datang bahkan akan menambah pelanggan dikarenakan pelanggan tersebut telah menceritakan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan kepada orang lain.²⁸

B. Kajian Terdahulu

Kajian Relevan adalah suatu penelitian yang terdahulu, yang dipandang relevan dengan judul yang akan diteliti oleh penulis saat ini, pentingnya memuat penelitian yang relevan yakni untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian pada permasalahan yang sama. Adapun penelitian yang terdahulu yang menurut penulis relevan dengan judul penelitian yang akan dilakukan oleh penulis saat ini adalah:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

NO.	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1	Risalatul Azizah, 2014 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta" Skripsi	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan travel haji dan umrah dalam melayani jamaahnya.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Risalatul Azizah membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di jamaah umrah kelompok bimbingan

²⁸ Kasmir, "Etika Customer Service", (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2005), 29.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.		ibadah haji Hasuna Tour Yogyakarta, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang Perencanaan Peningkatan Pelayanan jamaah haji dan umrah.
Furqon Mukminin, 2015. <i>"Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)</i> , Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Komunikasi Islam Negeri Walisongo Semarang.	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan haji dan umrah.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Furqon Mukminin membahas tentang manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umrah di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang sistem pelayanan jamaah ibadah haji dan umrah.
Dipo Khairul Islami, 2014. <i>"Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan</i>	Persamaan pada penelitian adalah sama-sama membahas tentang	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Dipo Khaitul Islami

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

	<i>Umrah (Studi Kasus di PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat)</i> ” Skripsi, Prodi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.	pelayanan haji dan umrah.	membahas tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah di PT.Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang perencanaan peningkatan pelayanan jamaah haji dan umrah.
4.	Ajeng Tania, 2014. “ <i>Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana</i> ” Skripsi Prodi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan haji dan umrah.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Ajeng Tania membahas tentang program pelayanan jamaah haji dan umrah di PT.Arminareka Perdana, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang pelayanan jamaah haji dan umrah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka fikir adalah modal konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasikan sebagai masalah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

yang penting²⁹. Dapat berupa kerangka teori dan dapat pula berupa kerangka penalaran logis. Kerangka berpikir merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian. Kerangka berfikir itu bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau beberapa teori atau dari beberapa pernyataan-pernyataan logis. Adapun yang menjadi kerangka pikir penelitian ini dapat dilihat dari berbagai tahapan berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan dapat dianggap sebagai suatu langkah-langkah yang dapat diikuti secara sistematis sebagai berikut:

- a. Menentukan Tujuan, hasil spesifik yang diinginkan, mengetahui arah yang hendak dituju.
- b. Menentukan tindakan untuk mencapai tujuan, dengan mengevaluasi hasil dari yang telah dicapai sampai sekarang apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan. Dengan menganalisa kekuatan dan kelemahan.
- c. Mengembangkan skenario alternatif untuk keadaan di masa mendatang dan menganalisis alternatif tersebut untuk melihat segala sesuatu yang mungkin membantu atau menghalangi kemajuan dalam mencapai tujuan.
- d. Menganalisis alternatif tindakan dan membuat suatu rencana untuk mencapai suatu tujuan, membuat daftar dan mengevaluasi tindakan-tindakan yang mungkin dapat diambil, memilih mengikuti salah satu atau lebih dari berbagai alternatif tersebut.
- e. Mengimplementasikan dan memantau pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan³⁰.

2. Peningkatan Mutu Pelayanan

Peningkatan Menurut seorang ahli bernama Adi S adalah usaha untuk tercapainya suatu peningkatan mutu pelayanan yang biasanya diperlukan perencanaan dan eksekusi yang baik. Perencanaan dan eksekusi ini harus saling berhubungan dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2013), 60.

³⁰ Mulyadi "Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen", (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 03.

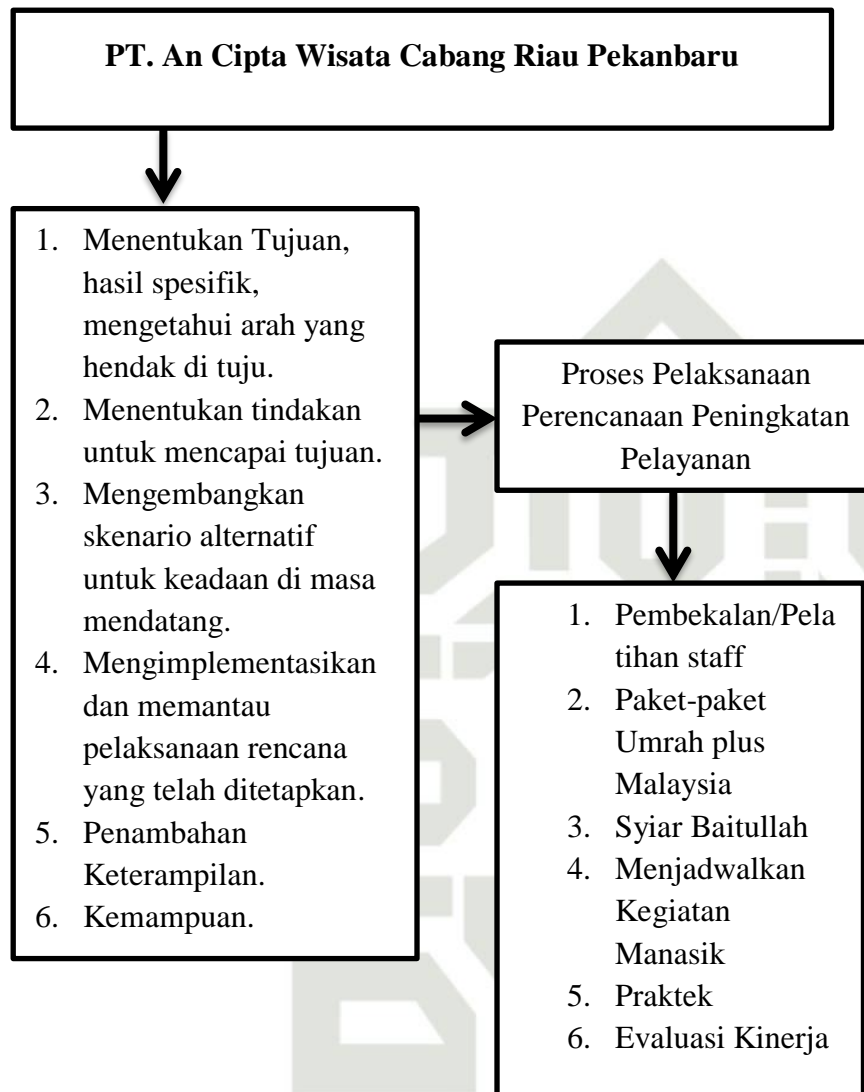
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1
Skema Kerangka Berfikir





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan atau memfarkkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fenomena-fenomena yang diangkat dalam penelitian, kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh kesimpulan³¹.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah di PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru Wisata Religi Umrah dan Haji. Waktu pelaksanaan berkisar 4-6 bulan, dimulai pada bulan Januari 2019 sampai bulan April 2019.

C. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber data Primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya³². Terkait dengan penelitian ini, data primer didapatkan dengan wawancara langsung kepada para informan penelitian.
2. Sumber data skunder, yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data skunder dalam penelitian ini diperoleh dari observasi dan berbagai bentuk laporan-laporan pendukung serta dokumentasi tertulis yang sangat membantu penelitian ini.

D. Informan penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi secara mendalam yang dibutuhkan peneliti. Informan penelitian ini terdiri dari Tujuh orang,

³¹ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 2.

³² Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seorang ketua dan Enam karyawan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru Wisata Religi Umrah dan Haji Plus diantaranya adalah :

No.	Nama	Jabatan
1.	Asri Condra, S.Si.C.Sps.	Kepala Cabang An Cipta Wisata Riau Pekanbaru.
2.	YenniRahmawati, S.Si.M.Si	Kepala Keuangan kantor An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru.
3.	Jon Fendri Kurniawan	Manager Operasional kantor An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru.
4.	Reli Desrienti	Administrasi kantor An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru.
5.	Suhendri	Koordinator wilayah Kuantan An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru.
6.	Bambang	Koordinator wilayah Siak An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru.
7.	Rahmad Asari Mazni S.Sos.	Marketing kantor An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru.
8.	Ahmad Hardjono	Jamaah

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan studi lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan, yang meliputi:

a. Observasi

Observasi dalam metode ilmiah biasa diartikan sebagai pengamatan dan catatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki, dalam artian observasi sebenarnya tidak terbatas kepada pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengamatan yang dilakukan secara terlibat (partisipatif) atau non (partisipatif). Maksudnya adalah peneliti ikut terlibat (partisipatif) merupakan suatu pendekatan tersendiri dalam pengumpulan datanya, sehingga aspek-aspek yang diteliti tidak lepas dari konteks yang sebenarnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya, tanpa mengakibatkan perubahan pada kegiatan atau aktivitas yang bersangkutan dan tentu saja dalam hal ini peneliti tidak menutupi dirinya selaku peneliti. Untuk menyempurnakan aktivitas pengamatan partisipatif ini, peneliti sebaiknya berpartisipasi dalam situasi/objek/kegiatan yang ditelitinya, baik melibatkan diri secara langsung dalam situasi sosial kegiatan penelitian maupun sebagai pengamat (*observer*) kegiatan, sehingga peneliti berbaur secara akrab dengan sumber informasi penelitian. Peneliti terlibat dan melibatkan diri bersama-sama sumber informasi penelitian. Peneliti betul-betul dapat menghayati keadaan, tingkah laku, interaksi, atau perbuatan sumber informasi yang ditelitinya³³.

Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai³⁴.

Adapun teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara sistematis. Yang dimana, proses wawancara dilakukan secara terencana. Proses *interview* (wawancara) dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang Strategi Perencanaan Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya *privasi* atau bersifat rahasia.

Dalam hal ini, peneliti terlebih dahulu menyiapkan *interview guide* sebagai panduan dalam wawancara informan untuk mendapatkan

³³ Muri Yusuf, *Metode Penelitian*, (Jakarta:Kencana, 2014), 388.

³⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2010), 11.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi. Dengan terlebih dahulu pewawancara mempersiapkan pedoman tertulis dengan apa yang hendak ditanyakan kepada responden. Pertanyaan tersebut telah disusun sedemikian rupa sehingga merupakan sederetan daftar pertanyaan yang dimulai dari hal-hal yang mudah dijawab oleh responden sampai hal-hal yang lebih kompleks.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi. Dokumen itu dapat berbentuk teks tertulis, artefacts, gambar, maupun foto³⁵.

F. Validitas Data

Pada penelitian ini, untuk memperoleh keabsahan dan kevalidan data maka digunakan teori triangulasi dengan metode. Mengacu pada pendapat paton³⁶ dengan menggunakan startegi; *pertama*, pengecekan derajat kepercayaan penemuan keberhasilan penelitian beberapa teknik pengumpulan data, *kedua*; pengecekan beberapa sumber data dengan metode yang sama Triangulasi ini dilakukan untuk pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan metode observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika interview.

Begitu pula teknik ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika diinterview dan diobservasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Apabila berbeda maka penelitian harus dapat menjelaskan perbedaan itu, tujuannya adalah untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda³⁷.

³⁵ Ibid, 391.

³⁶ Paton dalam Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), 257.

³⁷ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, 257.

G. Teknik Analisis Data

Bogdan dan Biklen menyatakan: bahwa analisis data merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman penelitian tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan penelitian dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain³⁸. Dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis etnografi. Penelitian etnografi adalah penelitian terhadap cara suatu kebudayaan atau lembaga, kelompok dan organisasi yang hasilnya berupa deskripsi tertulis suatu kebudayaan³⁹.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

³⁸ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian*, (Jakarta:Kencana, 2014), 400-401.

³⁹ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 42.



BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru

Kantor PT. An Cipta Wisata Cabang Riau merupakan biro swasta perjalanan ibadah haji dan umrah wisata religi. Berdiri pada awal tahun 2007 hingga pada saat ini, dengan menyebarkan sayap keberanian dan staff profesional yang berpengalaman sehingga dapat mencapai tujuan. Bekerja secara fleksibel dengan klien untuk memenuhi kebutuhan kepuasan klien tersebut dengan motivasi melayani dan membantu semua tamu Allah, mengutamakan keselamatan dan kepuasan jamaah haji dan umrah. PT. An Cipta Wisata Cabang Riau menawarkan komitmen kepada seluruh klien untuk memberikan layanan terbaik dan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau percaya betapa pentingnya membangun hubungan baik kepada seluruh klien dan bisa mendorong mereka untuk melakukan hal yang sama.⁴⁰

Hal itu didukung oleh beberapa faktor yaitu: pertama, sistem manajemen yang amanah, edukasi dan kekeluargaan. Kedua, infra struktur yang cukup menunjang dan ketiga, sistem jaringan yang sangat luas sampai kedaerah plosok dengan menggunakan metode syiar baitullah dari daerah ke daerah lainnya.

An itu merupakan singkatan dari An nida cipta wisata yang berarti seruan untuk mengajak tamu-tamu Allah ke Baitullah. Program dari PT. An Cipta Wisata Cabang Riau adalah Melakukan Gerakan Umrah di hari besar Islam dan City Tour Malaysia serta Turkey. Dengan memberikan harga yang bersahabat pelayanan ibadah hebat. Sesuai dengan motto PT. An Cipta Wisata Cabang Riau yaitu tidak hanya memberikan layanan yang terkait dengan akomodasi maupun fasilitas saja akan tetapi memberikan layanan bimbingan ibadah yang menjadi nilai ibadah.

⁴⁰ Hasil Wawancara dengan Kepala Cabang bapak Asri Condra pada tanggal 18 Februari 2019.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Visi dan Misi PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru

Visi

“Menjadi penyelenggara Haji Khusus dan Umrah dengan mengedepankan pelayanan ibadah yang berkualitas dan harga bersahabat”.

Misi

1. Menjadi jembatan atau waslah kebaikan
2. Memiliki sumber daya yang insan.

C. Logo PT. An Cipta Wisata



Gambar 4.1. Logo PT. An Cipta Wisata

D. Keunggulan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau

1. Umrah sesuai tuntunan sunnah
2. Selama di tanah suci dibimbing full oleh Mutawif sekalipun Tawaf Sunnah
3. Pijat refleksi gratis
4. Tausiah dan Muhasabah sebelum berangkat
5. Free Uang Mahrom
6. Buku Kenang-kenangan dan Piagam Umrah
7. Laporan Jamaah setiap keberangkatan ke KEMENAG.⁴¹

E. Legalitas PT. An Cipta Wisata Cabang Riau

1. Akta Notaris Pendirian Perseroan No. 11 Tanggal 17 – 04 – 2018.
2. Nama Perusahaan : PT. An Cipta Wisata .
3. Notaris Kevin Ardian, S.H, S.E, M.Kn

⁴¹ Hasil Wawancara dengan Kepala Cabang bapak Asri Condra pada tanggal 18 Februari 2019.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata : No. 323/03/DPMPTSP/V/2.
5. SK Kemenag No. 833 Tahun 2017.
6. SK Kanwil Kemenag Prov. Riau No. 334 Tahun 2018.

F. Tujuan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau

1. Mengedepankan Al-Qur'an dan Sunnah dalam menjalankan ibadah
2. Mengutamakan keselamatan dan kepuasan jamaah Haji dan Umrah
3. Menjadikan jamaah seperti keluarga dalam menjalankan ibadah ke Baitullah dengan mempererat silaturahmi
4. Meluruskan ibadah yang keliru/tanpa ada dahlil yang dilakukan jamaah
5. Amanah, Edukasi, dan Kekeluargaan
6. Mengajak masyarakat dengan mudah ke Baitullah sehingga terbuka hatinya untuk memulai langkah dengan cara melakukan Syiar.

G. Struktur Organisasi PT. An Cipta Wisata Cabang Riau

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Agar kegiatan yang ada didalam perusahaan lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu, struktur organisasi juga diperlukan agar terjadi pembagian kegiatan tugas yang sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Struktur organisasi yang baik yaitu dengan menempatkan yang tepat dan memiliki kompetensi. Agar semua kegiatan yang dilakukan lebih terarah, teratur, dan terkontrol sehingga apabila terjadi persoalan akan dapat segera diselesaikan secepat mungkin.

Adapun Struktur Organisasi yang terdapat pada kantor PT. An Cipta Wisata Cabang Riau terdiri dari :

1. Kepala Cabang Kantor
2. Manager Operasional
3. Bendahara
4. Administrasi
5. Kepala Cabang Koordinator Wilayah Pekanbaru
6. Kepala Cabang Koordinator Wilayah Kampar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Cabang Koordinator Wilayah Kuantan

Koordinator Wilayah Siak

Secara terperinci tugas-tugas atau fungsi-fungsi dari struktur perusahaan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kepala Cabang

Berfungsi sebagai pengelola, pengawas, pengontrol, dan penanggung jawab semua kegiatan yang ada di perusahaan dan sebagai pemberi motivator nasional.

Manager Operasional

Berfungsi sebagai membantu kepala cabang perusahaan dalam pengelolaan dan pengawasan terhadap kinerja karyawan.

Bendahara

Berfungsi mengatur keuangan perusahaan yang masuk dan keluar serta perindustrian gaji para karyawan dan membantu schedul kegiatan kepala cabang.

4) Admin

Berfungsi sebagai penginput data jamaah yang mendaftar dan mengirim data-data jamaah ke kantor pusat, memberikan informasi kepada calon jamaah mengenai bimbingan manasik serta keberangkatan jamaah dan mengurus pengiriman paspor jamaah ke pusat kantor An Cipta Wisata.

5) Koordinator jamaah diberbagai wilayah.

Berfungsi sebagai pengajak calon jamaah agar berpergian melakukan ibadah haji dan umrah melalui kantor An Cipta Wisata Cabang Riau.

Sarana dan prasarana, fasilitas, dan perlengkapan ibadah haji dan umrah.

a. Sarana dan Prasarana

Dalam menjalankan tugas sebagai penyelenggara resmi ibadah haji dan umrah yang meliputi sebuah kantor beralamatkan Jl. Rambutan No A69 Pekanbaru Riau. Untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar maka harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dimiliki oleh PT. An Cipta Wisata Cabang Riau. Adapun sarana dan prasarana An Cipta Wisata Cabang yaitu:

Tabel IV.1 Sarana dan Prasarana

NO.	JENIS	JUMLAH
1.	Komputer	1 buah
2.	Printer dan kertas HVS serta tinta	1 buah dan stok
3.	Meja Kerja dan tamu	4 buah
4.	Kursi kerja dan tamu	7 buah
5.	Almari Dokumen	2 buah
6.	AC	1 buah
7.	Kulkas	1 buah
8.	Jam Dinding	2 buah
9.	Kipas Angin	2 buah
10.	Kain Ihrom dan batik	Banyak
11.	Wifi	1 set
12.	Ruang Sholat Akhwat	1 ruangan
13.	Toilet (WC)	1 Ruangan
14.	Sound Sistem Syiar	1 buah
15.	Speaker	1 buah
16.	Laptop	1 buah
17.	Mobil	2 buah
18.	Motor	2 buah
19.	Kurma	Stok Banyak
20.	Infokus	1 buah

b. Fasilitas⁴²

- 1) Hotel berbintang tiga, empat dan lima sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat masjid.
- 2) Jenis makanan versi Indonesia prasmanan makan 3 kali sehari.
- 3) Guide (Muthowif) berpengalaman yang melakukan bimbingan terhadap jamaah.
- 4) Transportasi darat dan udara.
- 5) Manasik diadakan setiap 1 bulan sebelum keberangkatan ibadah haji dan umrah dan dilaksanakan 2 kali manasik yang telah ditentukan dari pihak kantor An Cipta Wisata Cabang Riau.

⁴² Hasil Wawancara dengan Manager Operasional bapak Jon Fendri Kurniawan pada tanggal 18 februari 2019.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6) Berangkat dari bandara Pekanbaru (pesawat PP).

Sistem Perencanaan yang dilakukan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau dalam pelayanan jamaah haji dan umrah yaitu:

1. Rapat Koordinasi

Dalam rapat koordinasi PT. An Cipta Wisata Cabang Riau membahas berkaitan dengan rencana yang akan dituju. Misalnya melakukan syiar baitullah ke daerah yang telah ditentukan (Promosi paket), manasik haji dan umrah serta persiapan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Rapat Koordinasi dilakukan secara kecil-kecilan di kantor An Cipta Wisata Cabang Riau untuk mengevaluasi kinerja dari staff perusahaan.

2. Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah.

Dalam pelayanan ibadah haji dan umrah seluruh Team ikut serta didalamnya agar jamaah merasa terkesan dengan pelayanan yang diberikan.

3. Rapat dengan Pusat PT. An Cipta Wisata.

Dalam diskusi rapat antara pusat dan cabang membahas tentang persiapan pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji dan umrah.

4. Manasik haji dan umrah.

Kegiatan Manasik yang dilakukan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau yaitu dilaksanakan 1 bulan sebelum keberangkatan jamaah ketanah suci dan kegiatan manasik tersebut dilakukan 2 kali agar jamaah lebih paham akan kegiatan ibadah selama di tanah suci.

5. Penyelesaian Paspor.

Dalam kegiatan ini memastikan paspor dari calon jamaah sudah selesai agar bisa melakukan penempelan photo, pembuatan daftar nominasi dan pengiriman paspor ke pusat An Cipta Wisata.

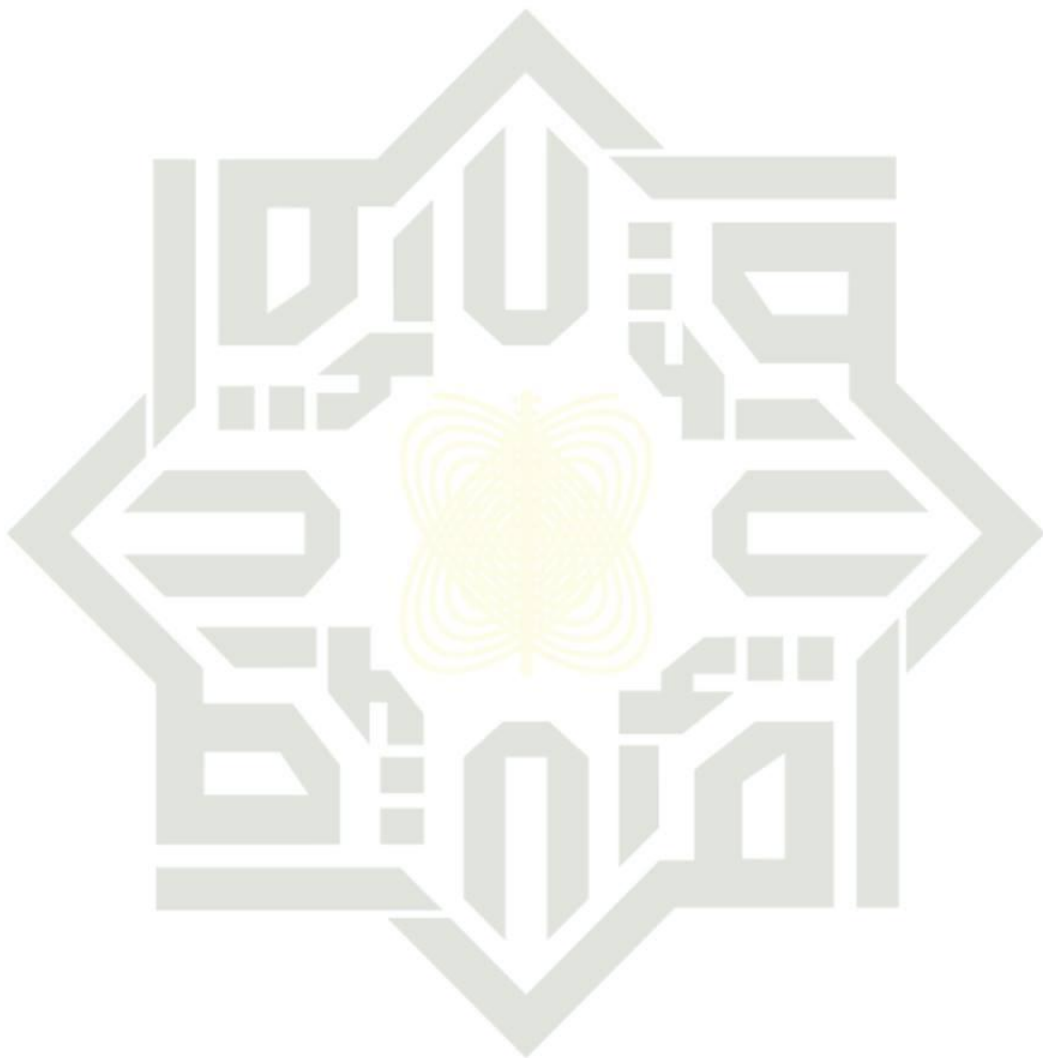
PT. An Cipta Wisata Cabang Riau merupakan salah satu biro travel yang berada di provinsi riau khususnya pekanbaru, bergerak dalam bidang penyelenggara ibadah umrah dan haji khusus. Untuk meningkatkan pelayanan haji dan umrah kepada jamaah, PT. An Cipta Wisata Cabang telah menyiapkan berbagai perlengkapan dan fasilitas untuk memenuhi keinginan jamaah, fasilitas yang telah di siapkan yaitu meliputi pembimbing

ibadah yang berpengalaman dan profesional di bidangnya, konsumsi, akomodasi, dan sarana transportasi yang memadai.

Dengan adanya fasilitas dan perlengkapan yang diberikan diharapkan jamaah bisa menjalankan ibadah dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman sehingga memperoleh ibadah yang kusyu' dan mabrur.

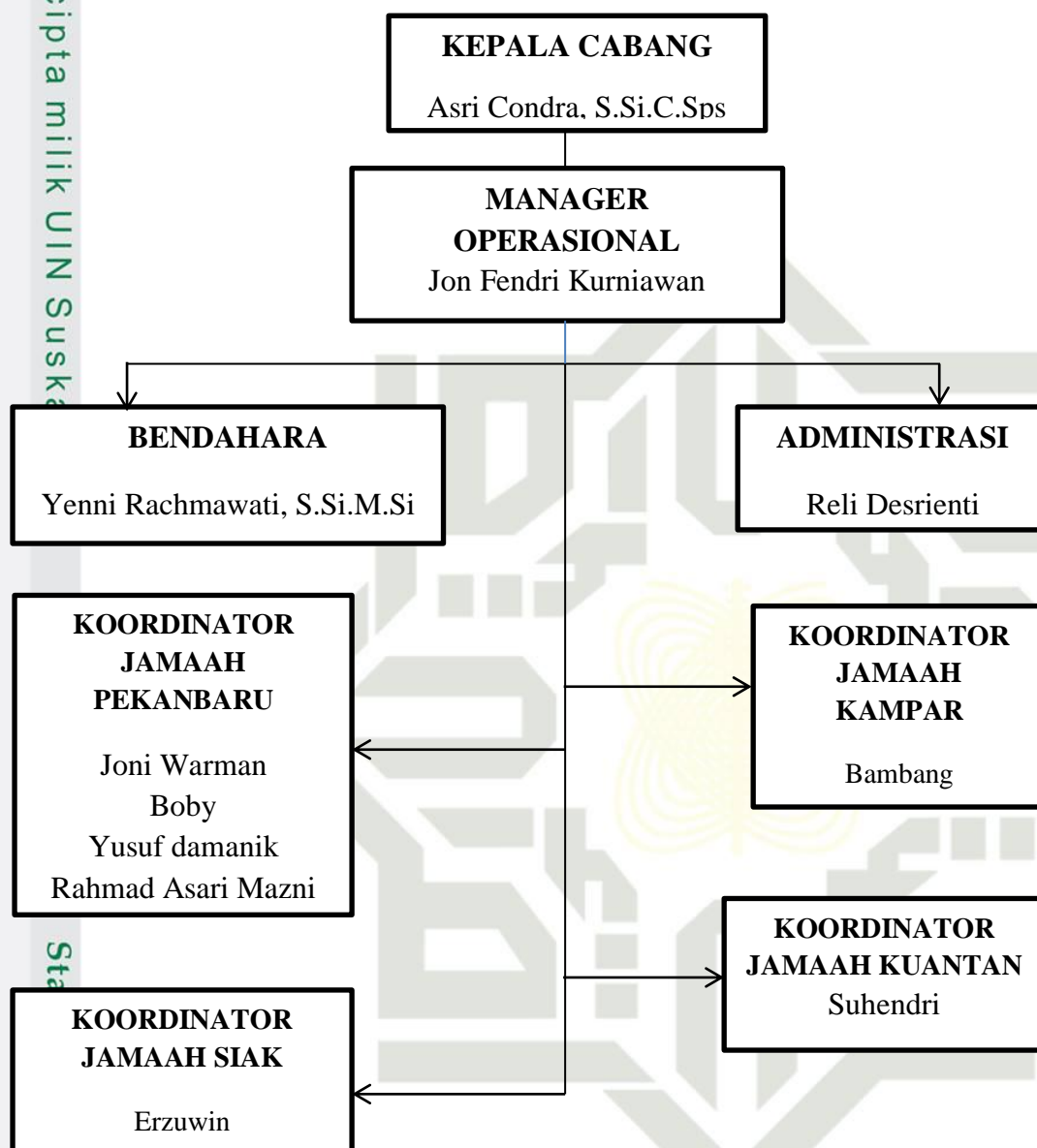
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Bagan Struktur Organisasi Kantor An Cipta Wisata Cabang Riau
Pekanbaru⁴³



⁴³ Hasil Wawancara dengan Admin kak Reli Desrienti pada tanggal 18 februari 2019.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah meneliti, menyajikan dan menganalisis serta menguraikan Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru adalah:

Perencanaan dalam menentukan tujuan, hasil spesifik, mengetahui arah yang hendak dituju, yang dilakukan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru adalah melakukan pembekalan terhadap seluruh team dimulai dari niat yaitu hanya karena Allah Swt, dalam upaya meningkatkan jamaah PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru menerapkan konsep perencanaan guna memberi pembinaan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya dengan melalui sistem penyelenggara yang baik sehingga dapat berjalan dengan aman, tertib dan nyaman.

Dalam menentukan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah dilakukan, maka upaya yang diterapkan oleh kantor An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru yaitu dengan memberikan support penuh kepada team serta memberikan fasilitas terhadap team sehingga dalam pencapaian tujuan tidak meleset dari yang telah ditentukan, selain itu juga kantor An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru membuat sistem web yang artinya segala kegiatan pendaftaran calon jamaah dapat di pantau melalui web tersebut.

Mengembangkan skenario alternatif untuk keadaan dimasa mendatang, yang dilakukan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru adalah melakukan pembekalan kinerja terhadap team sebanyak dua kali satu bulan guna untuk masa sekarang dan untuk masa mendatang dengan menghadirkan motivator nasional yang sudah berpengalaman dibidang pelayanan Haji dan Umrah.

Mengimplementasikan dan memantau pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan yaitu dengan cara mengkonfirmasi terlebih dahulu tempat yang akan menjadi Syiar Baitullah serta melihat peluang dan ancaman.

Sedangkan untuk pemantauan kegiatan diberikan tanggung jawab kepada koordinator jamaah daerah masing-masing.

Penambahan keterampilan yang dilakukan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru yaitu melakukan pelatihan terhadap team dengan membuka atau menambah wawasan bagi team sehingga lebih termotivasi dalam melakukan kegiatan yang telah ditentukan. Adapun pelatihan tersebut yaitu pelatihan tata cara memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaah serta selalu mengingatkan team untuk melakukan amalan-amalan ibadah selama 40 hari menuju baitullah.

Kemampuan oleh team kantor An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru yaitu dilihat dari segi proses pengurusan administrasi seperti biometrik dan pengurusan paspor serta bekerjasama dengan penulis buku 40 hari menuju baitullah bersama ustadz Aang Sugana Maliky yang merupakan motivator nasional.

B. Saran-saran

Setelah melakukan penelitian di PT. An Cipta Wisata Cabang Riau, dalam rangka Upaya Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah, maka peneliti mempunyai saran. Adapun saran-saran yang penulis berikan untuk meningkatkan usaha PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru adalah:

1. Diharapkan kepada pimpinan dan para staff pengurus PT. An Cipta Wisata Cabang Riau untuk senantiasa meningkatkan perhatiannya terhadap pelaksanaan perencanaan pada program yang akan datang seiring dengan perubahan yang terjadi.
2. Meningkatkan kemampuan pegawai yang profesional dalam memberikan pelayanan.
3. Dapat memberikan pemahaman dan kepercayaan Jamaah terhadap proses pelayanan yang diberikan.
4. Menambah sarana dan prasarana salah satunya dalam bentuk gedung perkantoran merupakan salah satu aspek pemasaran yang penting dalam menarik konsumen Jamaah).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qardhawi, Yusuf. *Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta: Akbar, 2005).
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada, 2010).
- Freeman, Edward. *Manajemen Strategik*, (Jakarta: CV. Taruna Grafica, 1995).
- Handi Irawan , *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2002).
- Handoko, *Manajemen Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013).
- Hayani, Nurrahmi. *Pengantar Manajemen*. (Pekanbaru: Benteng Media. 2014).
- Husaini Usman, *Manajemen*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2013).
- Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2009).
- Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2011).
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga 1995)
- M. Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012).
- Mulyadi, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*,(Jakarta: Salemba Empat, 2001).
- Ruri Erlangga, *Menjadi Kaya Dengan Bisnis Travel Umrah*, (Jakarta: PT Grasindo, 2015).
- Siswanto “*Pengantar Manajemen*”, (Jakart: Bumi Aksara, 2011).
- Stainer, George A. dan John Minner, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Erlangga, 2010).
- Suryabrata,Sumardi. *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995).
- Terui, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009).
- Tohriin, *Metode Penelitain Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012).
- Wahyudi, Agustinus Sri. *Manajemen Strategik: Pengantar Proses Berfikir Strategik*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996).
- Yunus, Mahmud, *Kamus Arab Indonesia*, (Jakarta: PT. Mahmud Yunus Wadzuryah,1990).
- Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2014).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

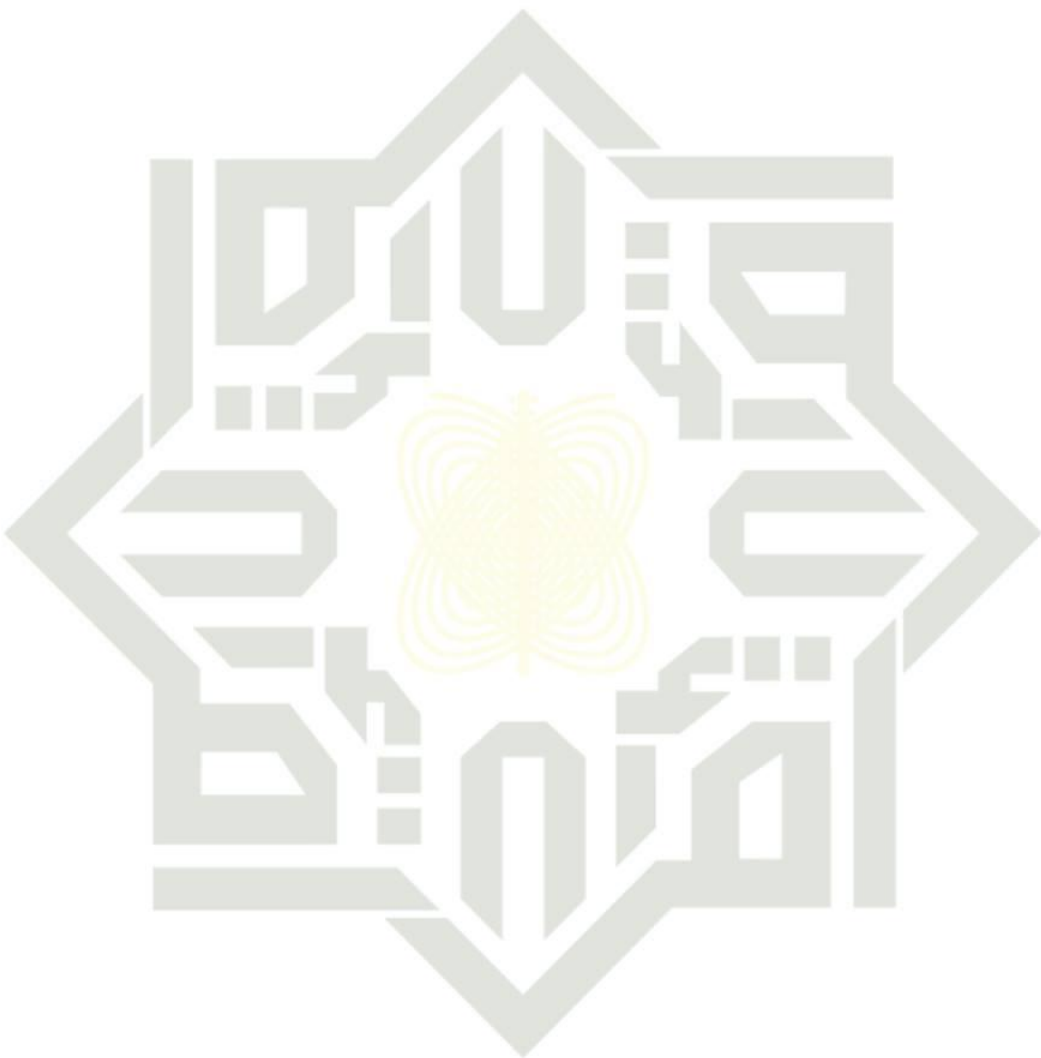


Internet

Adi S, “Pengertian Peningkatan Menurut Ahli “,Dalam <http://Www.DuniaPelajar.com.Pengertian-Peningkatan-Menurut-Para-Ahli.Html>, (diakses 08 Agustus 2014).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA

PERENCANAAN PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH PADA TRAVEL AN CIPTA WISATA CABANG RIAU PEKANBARU

A. Identitas Informan Penelitian

Nama Informan :
Jabatan :
Lokasi Penelitian :
Tanggal Wawancara :

B. Pertanyaan

1. Bagaimana perencanaan yang dilakukan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan terhadap jamaah?
2. Bagaimana proses pelaksanaan dan penyelenggaraan bimbingan manasik akan keberangkatan jamaah?
3. Apakah pelatihan skill bagi staff PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan terhadap jamaah?
Apa persiapan yang telah dilakukan PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru untuk melaksanakan kegiatan bimbingan manasik?
Apakah PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru melakukan pelatihan dan pembinaan kepada seluruh staff kantor terkait dengan pelayanan jamaah?
Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat terlaksananya perencanaan kegiatan terhadap perusahaan?
Bagaimana pengawasan dan evaluasi dalam mengontrol kegiatan yang sedang berlangsung?
Seperti apakah pelayanan yang sering diberikan oleh para staff PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dalam pelaksanaan pelayanan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Apa sarana dan prasarana perusahaan sudah memadai dalam memberikan sebuah pelayanan?

10. Bagaimana PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru dalam memenuhi keinginan dari jamaah?

Harapan Jamaah Terhadap Pelayanan

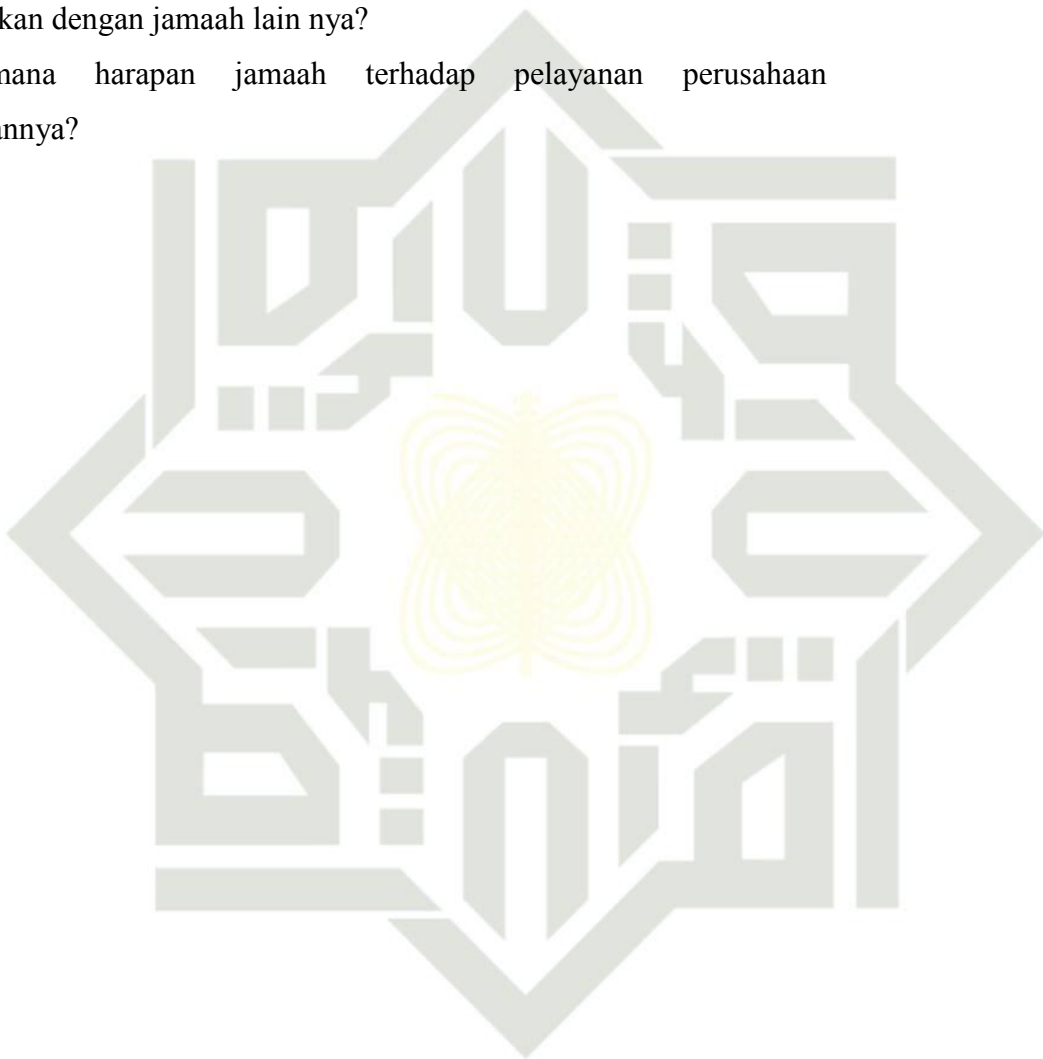
1. Dalam memberikan pelayanan apakah jamaah pernah merasa dibedakan dengan jamaah lain nya?
2. Bagaimana harapan jamaah terhadap pelayanan perusahaan kedepannya?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



LAMPIRAN 2

PEDOMAN OBSERVASI

PERENCANAAN PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN
UMRAH PADA TRAVEL AN CIPTA WISATA CABANG RIAU
PEKANBARU

Pengamatan	Variabel	Indikator
Subjek	1. Informan Utama 2. Informan Pelengkap	1. Kepala Kantor PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru 2. Pegawai Kantor PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru
	3. Informan Tambahan	1. Jama'ah Umrah
Objek	Kantor PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru	1. Data/Arsip Kantor PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru 2. Data calon Jama'ah 3. Papan Struktur Organisasi PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 3

PEDOMAN DOKUMENTASI

PERENCANAAN PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH PADA TRAVEL AN CIPTA WISATA CABANG RIAU PEKANBARU

Data Kelembagaan

- a. Sejarah Kantor PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru
- b. Visi dan Misi Kantor PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru
- c. Data Primer
- d. Data Sekunder

2. Data tentang Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru

- a. Menentukan Tujuan, hasil spesifik, mengetahui arah yang hendak dituju
- b. Menentukan tindakan untuk mencapai tujuan
- c. Mengembangkan Skenario Alternatif untuk keadaan di masa mendatang
- d. Mengimplementasikan dan memantau pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan
- e. Penambahan keterampilan
- f. Kemampuan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 4

DOKUMENTASI



Wawancara Manager Operasional PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru



Kantor PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة وعلم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/521/2019
Sifat : Biasa
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 02 Jumadil Akhir 1440 H
07 Februari 2019 M

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : Rodiatul Adawiyah Harahap
NIM : 11541204020
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,



Dr. Nurdin, M.A.
NIP.19660620 200604 1 015

- Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
 2. Mahasiswa yang bersangkutan



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/1848/2018
Lampiran : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. Rodiatul Adawiyah Harahap

Pekanbaru, 10 Rajab 1439 H
28 Maret 2018 M

Kepada Yth,
1. Sdra. Khairuddin, M.Ag
2. Sdra. Dra. Silawati, M.Pd

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,
Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama Rodiatul Adawiyah Harahap NIM 11544204020 Dengan judul "Strategi Perencanaan Travel Cahaya Hati Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji dan Umrah" (sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



DR. Yasril Yazid, MIS
NIP. 19720429 200501 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



182010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-Riset/18378
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : In.04/F.IV/PP.00.9/521/2019 Tanggal 7 Februari 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

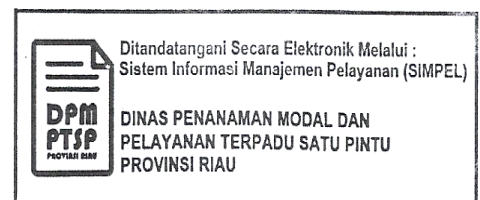
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | RODIATUL ADWIYAH HARAHAP |
| 2. NIM / KTP | : | 11544204020 |
| 3. Program Studi | : | MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PERENCANAAN PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH PADA TRAVEL AN CIPTA WISATA CABANG RIAU PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | TRAVEL AN CIPTA WISATA CABANG RIAU PEKANBARU |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 11 Februari 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ 4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS



Saya **Rodiatul Adawiyah Harahap S.Sos**, Lahir pada tanggal 20 Februari 1997 Padangri saya anak kedua dari pasangan Ayahanda Rahmad Harahap dan Ibunda Ariani Hasibuan, kami terdiri dari delapan bersaudara 6 orang Laki-Laki dan 2 orang Perempuan. Penulis berasal dari Desa Padangri Simatahari Kab. Labuhan Batu Selatan Kec. Kota Pinang Provinsi Sumatera Utara. Pendidikan formal yang penulis tempuh dari jenjang Sekolah Dasar (SDN) 112226 Simatahari dan lulus tahun 2009, kemudian penulis melanjutkan ke jenjang Madrasah Tsusanawiyah (Mts) Pondok Pesantren Raudhatul Islamiyah Simatahari dan lulus pada tahun 2012, selanjutnya penulis melanjutkan ke jenjang pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Raudhatul Islamiyah Simatahari dan lulus pada tahun 2015. Penulis melanjutkan studi ke perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA) Riau Pekanbaru di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah, konsentrasi Manajemen Travelling Haji Umrah dan Wisata Agama. Pada tahun 2018 penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama dua bulan di Penghulu Melayu Tengah Tanah Putih Tanjung Melawan Rokan Hilir, kemudian melaksanakan Job Training selama dua bulan di Kantor PT. An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru Riau dan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana penulis membuat tugas akhir berupa skripsi dan melakukan penelitian di PT. An Cipta Wisata Cabang Pekanbaru dengan judul penelitian "*Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru*". Alhamdulillah, penulis dapat menyelesaikan studi lebih kurang empat tahun setengah dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada tanggal 13 Agustus 2019.

- Hak Cipta
1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.